Peran Kepala Kelurahan Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Di Kelurahan Gurabati

Siti Hajar Ismail¹, Muhammad Taurid Yahya², Zulaikha Rumaisha Alwi³

Program Studi Administrasi Negara^{1,2,3}, Universitas Nuku^{1,2,3}

Program Studi Ilmu Komunikasi³, Universitas Nuku³

sitihajarismail66@gmail.com¹, Muhammادتaurid@gmail.com², zulaikharumaisha05@gmail.com³

Informasi Artikel

Kata Kunci:

Peran
Kepemimpinan
Pelayanan Administrasi

ABSTRAK

Dalam proses penyelenggaraan pemerintahan dibutuhkan sosok pemimpin yang berkompeten agar terwujudnya pemerintahan yang (*good governance*) baik di pemerintahan pusat maupun kelurahan. Kelurahan merupakan lingkup pemerintahan mikro yang berhubungan langsung dengan masyarakat dan tetap berada dalam pengawasan kecamatan dalam penyelenggaraan pemerintahannya. Dalam hal ini kepala kelurahan memegang peran penting dalam mengoptimalkan pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Gurabati Kecamatan Tidore selatan. Dengan demikian, kualitas pelayanan publik yang sesuai dengan standar operasional dapat tercapai sesuai dengan fungsi kelurahan itu sendiri. Tujuan Penelitian ini Untuk mengetahui Peran Kepala Kelurahan dalam mengoptimalkan pelayanan administrasi di Kelurahan Gurabati. Penelitian dilaksanakan di Kantor Kelurahan Gurabati Kecamatan Tidore Selatan selama 3 bulan, September-November 2024. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian dengan menggunakan pendekatan kualitatif, dimana penelitian yang dilakukan bersifat deskriptif. Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi di Kelurahan Gurabati telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang berlaku. Kepala kelurahan beserta staf memiliki peran penting dalam memastikan kelancaran serta efektivitas pelayanan kepada masyarakat.

© This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.

Penulis Korespondensi:

Siti Hajar Ismail
Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Universitas Nuku
Alamat Jalan Sultan Mansyur, Kota Tidore Kepulauan, Indonesia
Email: sitihajarismail66@gmail.com

1. PENDAHULUAN

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, menyediakan kebutuhan pelanggan. Pelayanan publik menurut undang-undang Nomor 25 tahun 2009 adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan Perundang-Undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa, pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik yang baik, prima, dan bertanggung jawab sangatlah didambakan oleh masyarakat, agar semua kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi sehingga tercapai kesejahteraan.

Administrasi pelayanan publik adalah proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola keputusan dalam kebijakan publik (Keban,2004) Kepemimpinan yaitu bentuk dominasi yang

didasari atas kemampuan pribadi yang sanggup mendorong atau mengajak orang lain untuk berbuat sesuatu yang berdasarkan penerimaan oleh kelompoknya, dan memiliki keahlian khusus yang tepat bagi situasi yang khusus (kartono,2003). Menurut Moenir, dalam pelaksanaan suatu pelayanan publik, terdapat beberapa faktor pendukung yaitu :

- a) Kesadaran pegawai, adanya kesadaran dari pegawai mengenai tindakan terhadap tugas/pekerjaan yang menjadi tanggungjawabnya, sehingga membawa pengaruh yang positif dan menimbulkan pelayanan yang baik.
- b) Adanya aturan, adanya aturan dalam organisasi mutlak diperlukan agar organisasi dan pekerjaan dapat berjalan teratur dan terarah
- c) Faktor organisasi, yaitu merupakan pengaturan dan mekanisme kerja (sistem, prosedur, dan metode) yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai.
- d) Faktor kemampuan dan keterampilan, dengan kemampuan dan keterampilan yang memadai maka pelaksanaan tugas/pekerjaan dapat dilakukan dengan baik, cepat dan memenuhi keinginan semua pihak sehingga menimbulkan pelayanan yang memuaskan.
- e) Faktor sarana, adanya sarana pelayanan yang memadai dan mencukupi sehingga tercipta efektif dan efisiensi suatu pelayanan.

Menurut Parasuraman dkk bahwa ada (4) empat jurang perintah yang menjadi kendala dalam pelayanan publik, yaitu sebagai berikut:

- a) Ketidaktahuan akan apa yang diharapkan oleh pelanggan,
- b) Standar kualitas layanan yang salah
- c) Gap performansi layanan
- d) Etika janji-janji yang tidak sesuai

Pelayanan berkualitas atau pelayanan prima yang berorientasi pada kepuasan pelanggan. Salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani. Pemimpin berperan penting dalam sebuah organisasi, karena seorang pemimpin yang menggerakkan dan mengarahkan sebuah organisasi agar dapat mencapai tujuan yang ditetapkan di awal sehingga bukan tugas yang mudah bagi seorang pemimpin harus memahami setiap sifat dari bawahannya yang berbeda-beda. Sukses tidaknya upaya dalam mencapai tujuan ditentukan oleh kualitas kepemimpinan seorang pemimpin dalam sebuah organisasi.

Peran merupakan aspek yang dinamis dari kedudukan (status) apabila melaksanakan hak dan kewajiban sesuai dengan kedudukannya, maka ia menjalankan suatu peran. Setiap orang mempunyai bermacam-macam peran yang berasal dari pola-pola pergaulan hidupnya, Hal tersebut menunjukkan bahwa peranan menentukan apa yang diperbuatnya bagi masyarakat. Peran lebih menekankan pada fungsi, penyesuaian diri dan suatu proses (Soekanto, 1989).

Pentingnya peran adalah karena ia mengatur seorang atau kelompok. Peran yang melekat pada diri seseorang harus dibedakan dengan posisi dalam pergaulan kemasyarakatan. Posisi seseorang dalam masyarakat (*social-position*) merupakan unsur statis yang menunjukkan tempat individu pada organisasi masyarakat. Jadi, seseorang menduduki suatu posisi dalam masyarakat serta menjalankan suatu peranan. Atas dasar tersebut Soekanto menyimpulkan bahwa suatu peran mencakup 3 hal, yaitu sebagai berikut :

- a. Peran meliputi norma-norma yang dihubungkan dengan posisi atau tempat seseorang dalam masyarakat. Peran dalam arti ini merupakan rangkaian peraturan-peraturan yang membimbing seseorang dalam kehidupan kemasyarakatan.
- b. Peran merupakan suatu konsep tentang apa yang dapat dilakukan oleh individu dalam masyarakat sebagai organisasi.
- c. Peran juga dapat dikatakan sebagai perilaku individu yang penting bagi struktur sosial masyarakat.

Keberadaan seorang pemimpin dalam sebuah organisasi pemerintahan tingkat kelurahan sangatlah penting. Posisi sebagai seorang pemimpin tentunya memiliki peranan yang besar dalam menciptakan situasi kerja yang baik dalam organisasi serta menjadi contoh yang baik bagi semua pegawainya. Dalam sebuah organisasi pemerintah kesuksesan atau kegagalan dalam melaksanakan semua program yang ada dipengaruhi oleh kepemimpinannya.

Dalam proses penyelenggaraan pemerintahan dibutuhkan sosok pemimpin yang berkompeten agar terwujudnya pemerintahan yang (*good governance*) baik di pemerintahan pusat maupun kelurahan. Kelurahan merupakan lingkup pemerintahan mikro yang berhubungan langsung dengan masyarakat dan tetap berada dalam pengawasan kecamatan dalam penyelenggaraan pemerintahannya. Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 Pasal 52 menyatakan bahwa kelurahan merupakan perangkat kecamatan yang dibentuk untuk membantu melaksanakan sebagian tugas camat. Kelurahan dipimpin oleh kepala kelurahan yang disebut Lurah selaku perangkat kecamatan dan bertanggung jawab kepada camat.

Peran dari seorang lurah diharapkan menjadi contoh terhadap bawahannya dan mampu membawa perubahan dalam perilaku diri sendiri, kemudian beranjak keluar untuk melayani masyarakatnya. Peranan kepala kelurahan ditunjukkan dalam bentuk memenuhi kebutuhan yang belum sepenuhnya terlaksana. Peran kepala kelurahan adalah unsur yang sangat penting dalam menentukan intensitas kerja yang maksimal terhadap pelayanan kepada masyarakat. Namun tanpa adanya disiplin dari dalam diri seorang pegawai maka semua tugas apaun yang dikerjakan dengan tidak bertanggung jawab.

Berdasarkan peraturan Pemerintah Tahun 2005 Pasal 3 Ayat (1) bahwa Lurah ialah Aparatur Pemerintah yang terdepan sebagai ujung tombak pemerintah Negara. Lurah mempunyai tugas serta fungsi melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh camat sesuai karakteristik wilayah dan kebutuhan daerah serta melaksanakan tugas pemerintahan lainnya berdasarkan ketentuan peraturan Perundang-Undangan dalam penyelenggaraan keterangan dan ketertiban umum.

Adapun ciri-ciri lurah yaitu :

1. Aparatur Pemerintah
2. Melaksanakan kewenangan dan
3. Aturan-aturan Kelurahan

Pelayanan Lurah yang diberikan sebagai kewajiban sudah tertuang didalam berdasarkan isi Undang-Undang Nomor 73 Tahun 2005 Tentang tugas dan fungsi Kelurahan di dala Pelayanan Publik karena meraka diangkat oleh pemerintah untuk melayani masyarakat sehingga pelayanan akan dapat menjadi lebih cepat tanggap terhadap kebutuhan masyarakat dan dapat merancang model pelayanan yang lebih bervariasi.(Herlintati et al., 2020).

Dalam hal ini kepala kelurahan memegang peran penting dalam mengoptimalkan pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Gurabati Kecamatan Tidore selatan. Dengan demikian, kualitas pelayanan publik yang sesuai dengan standar operasional dapat tercapai sesuai dengan fungsi kelurahan itu sendiri. Berdasarkan dari uraian diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Peran Kepala Kelurahan dalam optimalisasi Pelayanan Administrasi di Kelurahan**” Dengan rumusan masalah :

1. Bagaimana peran kepala kelurahan dalam mengoptimalkan pelayanan administrasi di kelurahan Gurabati?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi efektifitas kepala kelurahan dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di Kelurahan Gurabati ?

2. METODE PENELITIAN

Penelitian secara mendalam dilaksanakan di Kantor Kelurahan Gurabati Kecamatan Tidore Selatan selama 3 bulan, September-November 2024. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian dengan menggunakan pendekatan kualitatif, dimana penelitian yang dilakukan bersifat deskriptif.

Menurut (Moleang,2019), Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa. Maka peneliti menggunakan penelitian kualitatif dan deskriptif sebagai data utama diperoleh dari peneliti sendiri yang secara langsung mengumpulkan informasi yang didapat dari subjek penelitiannya dengan menggunakan kata-kata untuk menggambarkan fenomena yang terjadi pada sesuatu yang peneliti amati yaitu Peran Kepala Kelurahan Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Di Kelurahan Gurabati Kecamatan Tidore Selatan.

Adapun, sumber data dalam penelitian ini yaitu:

- a. Data, primer, yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti dari sumber asli. Data primer yang diperoleh penulis dari penyebaran angket atau kuesioner pada responden yaitu lurah, sekretaris, kepala seksi, dan staf yang ada di Kantor Kelurahan Gurabati, Kecamatan Tidore Selatan.
- b. Data sekunder, berupa data yang dipergunakan untuk melengkapi data primer yang sekaigus sebagai data pendukung. Data sekunder adalah data yang digunakan sebagai alat penunjang dalam penelitian yang diperoleh secara tidak langsung dari sumbernya serta diperoleh melalui data yang telah diteliti dan dikumpulkan oleh pihak lain yang berkaitan dengan permasalahan penelitian ini.

Informan penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa informan penelitian dapat memberikan informasi selengkap-lengkapny yang dibutuhkan dan relevan dengan tujuan penelitian. Adapun informan penelitian yaitu :

Tabel 3.1 : Informan Penelitian Di Kelurahan Gurabati.

No	Informan Penelitian	Jumlah
1	Lurah	1
2	Sekretaris Lurah	1
3	Kepala Seksi Tata Pemerintahan	1
4	Kepala Seksi pemberdayaan Masyarakat Sosial Dan Budaya	1
5	Kepala Seksi Pelayanan Umum	1
6	Staf	6
JUMLAH		11

Dalam penelitian ini, Teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi (Sukmadinata, 2007) :

1. Wawancara yang dilakukan dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan terbuka, yang memungkinkan responden memberikan jawaban yang luas.
2. Observasi dalam penelitian ini, penulis mengamati hal-hal yang terkait dengan apa yang sedang diteliti, yaitu bagaimana peran kepala kelurahan dalam meningkatkan pelayanan administrasi di Kelurahan Gurabati dan faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan administrasi.
3. Dokumentasi yang dilakukan dengan cara mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, agenda, gambar, arsip-arsip atau catatan lain yang berguna untuk melengkapi data yang berkaitan dengan Peran kepala Kelurahan Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi.

Analisis Data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sistem menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain (Sugiyono, 2013). Dalam Penelitian Kualitatif menurut (Miles & Huberman, 2014), mengemukakan tiga tahapan yang harus dikerjakan dalam menganalisis data penelitian kualitatif, yaitu

- 1) Reduksi data (*Data Reduction*);
- 2) Paparan data (*data display*); dan
- 3) Penarikan kesimpulan dan verifikasi (*conclusion drawiwnng/verifying*).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikut akan dijelaskan mengenai ringkasan pekerjaan, tugas dan tanggungjawab dari masing-masing jabatan di Kantor Kelurahan

1. Kepala Kelurahan
Kepala kelurahan bertanggungjawab atas penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan, kemasyarakatan, dan pemberdayaan masyarakat di wilayah kelurahan.

Mereka juga memimpin dan mengawasi kegiatan administrasi kelurahan serta memberikan pelayanan kepada masyarakat lurah juga mengkoordinasikan semua kegiatan pemerintahan di kelurahan, menyusun kebijakan dan program kerja, serta memastikan pelayanan yang optimal kepada warga.

2. Sekretaris Lurah

Sekretaris lurah membantu kepala kelurahan dalam mengelola administrasi kelurahan. Mereka juga mengkoordinasi pelaksanaan kegiatan internal kelurahan dan memastikan administrasi berjalan dengan baik. Sekretaris lurah juga mempunyai fungsi menyusun rencana, menyelenggarakan administrasi, dan mengkoordinasikan pelaksanaan tugas antara berbagai bidang di kelurahan. Sekretaris lurah juga bertanggungjawab dalam menyusun laporan kegiatan dan kebijakan kelurahan.

3. Kepala Seksi Pemerintahan

Tugas Kasi Pemerintahan bertanggungjawab administrasi pemerintahan di kelurahan. Mereka juga terlibat dalam pembinaan ketertiban, pengawasan terhadap administrasi kependudukan, dan proses pengambilan keputusan di tingkat kelurahan. Kasi pemerintahan juga mengelola administrasi pemerintahan, pelaksanaan pemilihan kepala daerah, pelaksanaan musyawarah warga, serta membina hubungan dengan pihak tertentu terkait dalam urusan pemerintahan.

4. Kasi Pemberdayaan Masyarakat

Kasi pemberdayaan masyarakat bertugas untuk meningkatkan pemberdayaan masyarakat di kelurahan. Mereka fokus pada pemberdayaan sosial dan ekonomi warga melalui program-program pemberdayaan. Kasi pemberdayaan juga berfungsi melaksanakan kegiatan pemberdayaan masyarakat, mendampingi kelompok-kelompok masyarakat dalam berbagai bidang, serta menyusun program peningkatan kapasitas warga, baik dalam hal pendidikan, ekonomi maupun sosial.

5. Kasi Pelayanan Umum

Kasi pelayanan umum bertanggungjawab atas pelayanan administrasi kepada masyarakat di kelurahan. Seperti penertiban surat-surat administratif, pengurusan izin, dan mendukung kelancaran berbagai kebutuhan masyarakat terkait administrasi dokumen kependudukan, pengurusan izin, dan mendukung kelancaran berbagai kebutuhan masyarakat terkait administrasi kelurahan. Pelayanan umum juga berfungsi menyediakan berbagai layanan publik, termasuk administrasi kependudukan, pengurusan izin, dan mendukung kelancaran berbagai masyarakat terkait administrasi terkait administrasi kelurahan.

3.1 Faktor Pendukung Pelayanan Publik Menurut Moenir :

1. Faktor kesadaran pegawai

pegawai yang sadar akan tanggungjawab dan peranannya dalam memberikan pelayanan publik yang baik akan meningkatkan kualitas pelayanan. Hal ini meliputi motivasi, komitmen dan profesionalisme.

2. Faktor Adanya aturan

Aturan yang jelas, terperinci dan terstandarisasi memudahkan pelaksanaan tugas dan meminimalkan kesalahan. Contoh, SOP (Standar Operasional Prosedur) untuk pengajuan dokumen.

3. Faktor Organisasi

Struktur organisasi yang efektif dan efisien memfasilitasi kerja terkoordinasi dan mengurangi duplikasi tugas. Ini meliputi pembagian tugas yang jelas dan komunikasi yang efektif.

4. Faktor Kemampuan dan keterampilan

Pegawai yang memiliki kemampuan dan keterampilan yang memadai dapat memberikan pelayanan berkualitas

5. Faktor sarana

Ketersediaan sarana yang memadai seperti infrastruktur (gedung, ruangan), teknologi informasi (komputer, internet), dan peralatan kerja mendukung efisiensi dan efektivitas pelayanan.

Faktor Penghambat :

1. Gap Informasi (kesenjangan Informasi)

Keterbatasan informasi tentang pelayanan, prosedur, dan persyaratan menyebabkan kesalahpahaman dan keterlambatan. Contohnya, masyarakat tidak mengetahui persyaratan pengajuan dokumen sehingga efisiensi dan epektifitas pelayanan terganggu.

3.2. Peran Kepala Kelurahan Dalam Mengoptimalkan Pelayanan Administrasi Di Kelurahan Gurabati

Berdasarkan Hasil Penelitian, pelayanan administrasi di Kelurahan telah berjalan sesuai dengan prinsip-prinsip yang ditetapkan oleh kepala kelurahan. Strategi yang diterapkan seperti transparansi dan pendekatan humanis, berhasil meningkatkan kualitas pelayanan. Namun, terdapat tantangan yang memerlukan perhatian lebih lanjut, seperti kendala jaringan dan edukasi masyarakat terkait prosedur administratif. secara keseluruhan, pelayanan administrasi di kelurahan Gurabati telah berjalan dengan baik berkat peran strategis sekretaris lurah dalam mendukung tugas lurah dan mengordinasikan pelaksanaan pelayanan. Faktor pendukung, seperti koordinasi yang baik dan fasilitas yang memadai memberikan kontribusi besar terhadap keberhasilan pelayanan. Namun, tantangan berupa gangguan jaringan sistem teknologi dan keterlambatan distribusi dokumen perlu menjadi perhatian agar pelayanan semakin optimal.

Kepala seksi pemerintahan juga berperan penting dalam memastikan pelayanan administrasi berjalan sesuai prosedur dan mematuhi kebutuhan masyarakat. Faktor pendukung utama meliputi hubungan kerja yang baik, dukungan kepala kelurahan, fasilitas memadai, dan sistem digitalisasi seperti Aplikasi Daga. Namun, kendala seperti gangguan teknologi masih menjadi hambatan. Evaluasi rutin dilakukan oleh kepala kelurahan, yang dinilai memiliki kinerja dan kepemimpinan sangat baik, serta mampu memotivasi staf untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Selain itu kepala seksi pelayanan umum di kelurahan Gurabati berperan penting dalam memastikan layanan administrasi berjalan cepat, tepat dan sesuai prosedur. Dukungan dari kerja sama staf dan fasilitas yang memadai mendukung epektifitas pelayanan, meskipun terdapat gangguan sistem teknologi dan kurangnya pemahaman masyarakat terhadap persyaratan administrasi. Evaluasi dilakukan melalui pengawasan langsung kepala kelurahan, yang selalu memberikan pelayanan terbaik demi kepuasan masyarakat.

Staf di Kelurahan Gurabati berperan langsung dalam pelaksanaan pelayanan administrasi, mulai dari surat penerimaan permohonan hingga penertiban dokumen. Faktor yang mendukung epektifitas pelayanan meliputi kerja sama yang solid antara lurah dan staf serta fasilitas yang memadai, seperti komputer dan sistem informasi berbasis teknologi. Hambatan yang dihadapi termasuk kurangnya kesadaran masyarakat terhadap persyaratan administrasi. Evaluasi rutin dilakukan oleh kepala kelurahan melalui rapat dan koordinasi langsung dengan staf untuk memastikan pelayanan berjalan sesuai prosedur.

Selain Kepala Kelurahan dan Staf Kelurahan, berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan beberapa informan dari kalangan masyarakat, menunjukkan bahwa Masyarakat juga merasa bahwa pelayanan administrasi di kelurahan Gurabati sangat baik, dengan proses yang cepat, transparan, dan jelas. Staf memberikan penjelasan lengkap tentang persyaratan, dan kepala kelurahan sangat perhatian terhadap kenyamanan warga, memberikan solusi saat terjadi kendala. Proses pengurusan dokumen berjalan dengan lancar, meskipun ada kekurangan dokumen. staf yang ramah dan sigap membantu. Kepala kelurahan juga berperan aktif dalam memastikan kelancaran pelayanan, meskipun ada hambatan kecil seperti keterlambatan waktu pelayanan. Informan berharap adanya peningkatan fasilitas digital untuk mempercepat proses administrasi..

Beberapa informan juga merasa puas dengan pelayanan administrasi di kelurahan Gurabati, terutama dalam pengurusan surat nikah. Kepala kelurahan terlibat langsung dalam meningkatkan kualitas pelayanan, memastikan prosedur berjalan lancar dan memberikann penjelasan yang jelas. Harapan ke depan adalah peningkatan sistem administrasi agar lebih efisien. Sehingga pelayanan administrasi di kelurahan Gurabati sudah cukup baik, dengan proses yang jelas dan mudah dipahami. Kepala kelurahan aktif dalam memastikan kelancaran pelayanan, meskipun terdapat beberapa kendala terkait keterlambatan staf. Informan berharap waktu pelayanan dapat lebih terjaga untuk kenyamanan masyarakat.

Semua Masyarakat merasa puas dengan pelayanan administrasi di kelurahan Gurabati, terutama dalam pengurusan surat keterangan kurang mampu. Kepala kelurahan berperan penting dalam memastikan proses berjalan lancar dan staf memberikan penjelasan yang jelas. Harapan ke depan adalah peningkatan kualitas pelayanan agar semakin banyak masyarakat yang dapat merasakan kemudahan dalam pengurusan dokumen.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi di Kelurahan Gurabati telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang berlaku. Kepala kelurahan beserta staf memiliki peran penting dalam memastikan kelancaran serta efektivitas pelayanan kepada masyarakat.

Terdapat beberapa faktor yang mendukung efektivitas pelayanan administrasi, di antaranya:

1. Kerja sama yang baik antara staf dan kepala kelurahan.
2. Ketersediaan fasilitas yang memadai.
3. Penerapan sistem digitalisasi yang mendukung.
4. Kepemimpinan yang baik dari kepala kelurahan.

Meskipun pelayanan sudah cukup baik, masih terdapat beberapa kendala yang perlu diperhatikan, seperti:

1. Kendala jaringan teknologi yang terkadang menghambat proses administrasi.
2. Kurangnya kesadaran masyarakat terhadap persyaratan administrasi yang harus dipenuhi.
3. Keterlambatan dalam waktu pelayanan yang masih menjadi kendala dalam beberapa kasus.

Secara umum, masyarakat yang telah menggunakan pelayanan administrasi di Kelurahan Gurabati merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Namun untuk meningkatkan kualitas pelayanan, diperlukan upaya perbaikan dan peningkatan dalam berbagai aspek agar pelayanan administrasi semakin efektif, efisien, dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dengan lebih optimal.

REFERENSI

- Andi Prastowo. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Prespektif Rancangan Penelitian*. Yogyakarta : Ar-ruzzmedia.
- Andi Syahrul Ramadhan Ansas (2022) *Strategi Lurah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan palleko Kecamatan Polombangkeng Utara Kabupaten Takalar*.
- Devlin HERNEDIA Fajriyah Dan Endang Indartuti (2022) *Peran Lurah Dalam Mengoptimalkan Pelayanan Publik Di Kelurahan Bungah Kabupaten Gresik*.
- Dewi Rospita (2023) *Optimalisasi Pelayanan Administrasi Dalam Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Di Kecamatan Batang Serang Kabupaten Langkat*.
- Fandy Tjiptono, 2012. *Service Managemen : Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta.
- Gunawan, I. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif : Tery dan Praktik*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Gartiria Hutami. 2014. *Pengaruh Konflik Peranan Ambiguitas Peran terhadap komitmen Independensi Auditor Internal Pemerintah Daerah*. Jurnal Italic. Vol 26. No 1.
- Hadi Susanto Dan Esa Wahyu Endarti (2021) *Peran Lurah Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kelurahan Concong Luar Kecamatan Concong Kabupaten Indragiri Hilir*.
- Hadari Nawawi. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Gadjaja Masa. Yogyakarta.
- Has Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. (Jakarta:PT. Bumi Aksara, 2002).
- Hasan et.al. 2008. *Sosiologi Indonesia*. Jakarta: Universitas Terbuka
- Paul B. Horton dan Robert L. Horton, *Introductory Sociology*, 19.
- Kartini, kartono. (2005). *Pemimpin dan kepemimpinan*. Jakarta: Rajawali Pers
- Keban, T. Yeremias. 2014. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu*. Gava Media. Yogyakarta.
- Masdar, Sjahrajad. *Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi Untuk Pelayanan Publik*. Surabaya : Airlangga University Press, 2009
- Miles, M.B., dan Huberman, A.M. 2014. *Analisis Data Kualitatif, Buku Sumber Tentang metode metode baru*. Jakarta : Universitas Indonesia Press
- Moleong, L., J. 2010. *Metodeologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosda Karya

- Rivai, M.(2016) *Motivasi Lurah Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Di Kelurahan Bandara Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda* : ejournal Ilmu Pemerintahan, 4(1), 359-370.
- Siagan Sondang, 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Penerbit, PT. Bumi. Aksara. Jakarta.
- Sukmadinata. 2007. *Metode Penelitian Pendidikan*. Jakarta. Rosdakarya.
- Siagan Sondang P., 2002. *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Cetakan Pertama, PT Rineka Cipta, Jakarta.
- Sugiyono, *Metode penelitian Kualitatif Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif,Kualitatif, dan R&D)*, Bandung: Alfabeta,2013)
- Thoha (2009:12-19) *Dalam Meningkatkan Suatu Kinerja Atau Manajemen Dalam Organisas*.
- Undang- Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Wahono, Romi Satrio,2020. *Menyusun Kerangka Pemikiran Penelitian*. Penerbit : PT Branmatics. Jakarta.
- Wais Alqorin (2019) *Kepemimpinan Lurah Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kelurahan Pasi Nan Tigo*