

## Analisis Kinerja Pegawai Kantor Kelurahan Gurabati Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Pada Masyarakat

Inka Yuniar Nasrun<sup>1</sup>, Muhammad Taurid Yahya<sup>2</sup>, Abdul Kadir Ali<sup>3</sup>

Program Studi Administrasi Negara<sup>1,2,3</sup>, Universitas Nuku<sup>1,2,3</sup>

[Inkayuniar18@gmail.com](mailto:Inkayuniar18@gmail.com)<sup>1</sup>, [Muhammadtaurid@gmail.com](mailto:Muhammadtaurid@gmail.com)<sup>2</sup>, [abdkadirali@gmail.com](mailto:abdkadirali@gmail.com)<sup>3</sup>

### Informasi Artikel

#### Kata Kunci:

Analisi SWOT  
Pelayanan Publik  
Kinerja Pegawai

### ABSTRAK

Pelayanan publik adalah melayani keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, kepala kelurahan bersama-sama perangkat Kelurahan dalam memberikan pelayanan publik agar tidak lebih memihak kepada orang-orang tertentu dengan tujuan agar pelayanan umum bisa dilakukan. pegawai kelurahan pada khususnya diharapkan memiliki sikap tekad, sikap semangat, sikap mental ketaatan untuk melaksanakan tugas-tugasnya dalam melayani masyarakat dengan baik. Penelitian ini bertujuan Untuk mengetahui kinerja pegawai Kantor Kelurahan Gurabati dalam memberikan Pelayanan Administrasi pada Masyarakat Penelitian ini ialah penelitian deskriptif kualitatif. Dengan menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Dengan hasil penelitian yaitu, di kantor Kelurahan Gurabati terdapat berbagai aspek yang mencerminkan kualitas pelayanan publik, baik dari segi infrastruktur, sumber daya manusia, hingga faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai. Pelayanan administrasi di kelurahan Gurabati umumnya berjalan dengan baik, meskipun terdapat beberapa tantangan yang perlu diperbaiki. Kinerja staf kelurahan secara keseluruhan dinilai baik oleh masyarakat, dengan banyak yang memuji sikap ramah, sopan, dan profesionalisme pegawai. Pegawai juga memiliki kemampuan dalam melayani masyarakat dengan cepat dan tanggap, serta memberikan penjelasan yang jelas tentang prosedur dan persyaratan yang diperlukan. Namun ada beberapa kendala yang sering muncul, seperti gangguan jaringan yang menyebabkan keterlambatan dalam pengolahan dokumen. Selain itu, waktu penyelesaian pelayanan juga perlu diperbaiki agar lebih efisien.

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

### Penulis Korespondensi:

Inka Yuniar Nasrun  
Program Studi Ilmu Administrasi Negara  
Universitas Nuku  
Alamat Jalan Sultan Mansyur, Kota Tidore Kepulauan, Indonesia  
Email: [Inkayuniar18@gmail.com](mailto:Inkayuniar18@gmail.com)

## 1. PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga Negara atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara. Sehingga efektivitas suatu system pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya pelayanan. Pelayanan publik sudah menjadi kebutuhan dan perhatian otonomi daerah sesuai dengan pelaksanaan pelayanan publik dengan landasan pemikiran hak, wewenang dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan selama tidak bertentangan dengan peraturan tersebut.

Kinerja merujuk pada hasil kegiatan ataupun hasil sebetulnya yang dicapai seorang. Kinerja merupakan keahlian yang ditunjukkan oleh seorang dalam melaksanakan kewajiban ataupun profesinya. Kinerja dikategorikan bagus serta memuaskan bila tujuan yang dicapai dengan standart yang sudah ditetapkan. Kinerja karyawan ialah sesuatu evaluasi yang amat berarti dicoba untuk mengenali hasil provesi masyarakat

Pada dasarnya manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara realita dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari pemerintah, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masi berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. (Wijaya, 2021).

Pelayanan merupakan cara pelampiasan keinginan lewat kegiatan orang lain yang langsung. Yang diartikan disini dengan pelayanan benda khalayak merupakan logistik serta distribusi benda khalayak yang diadakan oleh lembaga penguasa yang seberapa besar semua dananya berasal dari perhitungan pemasukan serta berbelanja negeri ataupun perhitungan pemasukan serta berbelanja wilayah. Pelayanan atas jasa khalayak merupakan penyediaan pelayanan khalayak yang diserahkan oleh lembaga penguasa yang beberapa ataupun semua dananya berasal dari perhitungan pemasukan serta berbelanja negeri serta ataupun perhitungan pemasukan serta berbelanja wilayah.

Sesuai Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan publik, yang berisi mengenai Kewajiban Negara adalah melayani hak dasar masyarakat. Konsep sebuah pemerintahan adalah pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah mempunyai tugas untuk melayani masyarakat dan menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap pegawai mengembangkan kreativitas dan kemampuan demi mencapai tujuan bersama. Dengan begitu pemerintah berperan sebagai pelayanan masyarakat.

pelayanan publik adalah melayani keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dengan demikian, pelayanan publik merupakan pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat yang diberikan oleh aparaturnya Negara dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. (Pasolong, 2010).

Pelayanan Lurah yang diberikan sebagai kewajiban sudah tertuang didalam berdasarkan isi Undang-Undang Nomor 73 Tahun 2005 tentang tugas dan fungsi Kelurahan di dalam Pelayanan Publik karena mereka 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.

Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, kepala kelurahan bersama-sama perangkat Kelurahan dalam memberikan pelayanan publik agar tidak lebih memihak kepada orang-orang tertentu dengan tujuan agar pelayanan umum bisa dilakukan oleh pemerintah bisa diberikan pada seluruh masyarakat, pegawai kelurahan pada khususnya diharapkan memiliki sikap tekad, sikap semangat, sikap mental ketaatan untuk melaksanakan tugas-tugasnya dalam melayani masyarakat dengan baik, wajar apabila pelayanan yang diberikan pegawai atau aparat kelurahan diharapkan dapat dilaksanakan secara optimal agar dapat dirasakan oleh masyarakat.

Kinerja karyawan dengan cara adil serta cermat bisa dicermati lewat tolak ukur tingkatan kemampuan yang terdapat. Pengukuran yang dicoba itu berarti hendak berikan peluang untuk para karyawan buat mengenali kemampuan mereka yang sudah mereka jalani. Sebutan kinerja kerap kita dengar serta amat berarti untuk suatu lembaga ataupun suatu industri dalam menggapai tujuan. Dalam kaitannya searah dengan pengembangan pangkal energi orang, kinerja seorang karyawan amat sangat diperlukan buat menggapai kinerja untuk karyawan itu sendiri serta itu pula buat kebaikan sendiri.

Analisis SWOT adalah sebuah metode perencanaan strategis yang digunakan untuk mengevaluasi kekuatan (*Strength*), kelemahan (*Weakness*), peluang (*Opportunity*), dan ancaman (*Threat*) yang terjadi dalam proyek atau di sebuah usaha bisnis, atau mengevaluasi lini-lini produk sendiri maupun pesaing. Untuk melakukan analisis, ditentukan tujuan usaha atau mengidentifikasi objek yang akan dianalisis. Kekuatan dan kelemahan dikelompokkan ke dalam faktor internal, sedangkan peluang dan ancaman diidentifikasi sebagai faktor eksternal.

Analisis ini secara logis dapat membantu dalam proses pengambilan keputusan. Proses pengambilan keputusan berkaitan dengan visi dan misi perusahaan serta tujuan perusahaan. Sehingga analisis SWOT dapat digunakan sebagai alat efektif untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi perusahaan, sebagai proses pengambilan keputusan untuk menentukan strategi.

1. Kekuatan (*Strengths*)

Kekuatan merupakan sumber daya/kapabilitas yang dikendalikan oleh perusahaan atau tersedia bagi suatu perusahaan yang membuat perusahaan relative lebih unggul disbanding dengan pesaingnya dalam memenuhi kebutuhan pelanggan yang dilayaninya. Kekuatan muncul dari sumber daya dan kompetensi yang tersedia bagi perusahaan. Kekuatan dapat terkandung dalam sumber daya keuangan, citra, kepemimpinan pasar, hubungan pembeli dan pemasok dan faktor-faktor lain.

2. Kelemahan (*Weakness*)

Kelemahan merupakan keterbatasan/ kekurangan dalam satu atau lebih sumber daya/kapabilitas suatu perusahaan relatif terhadap pesaingnya, yang menjadi hambatan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan secara efektif. Dalam praktek keterbatasan dan kelemahan-kelemahan tersebut bisa terlihat pada sarana dan prasarana yang dimiliki atau tidak dimiliki, kemampuan manajerial yang rendah, keterampilan pemasaran yang tidak sesuai dengan tuntutan pasar, produk yang tidak atau kurang diminati oleh konsumen dan calon pengguna dan tingkat perolehan keuntungan yang kurang memadai.

3. Peluang (*Opportunities*)

Peluang merupakan situasi utama yang menguntungkan dalam lingkungan suatu perusahaan. Kecenderungan utama merupakan salah satu sumber peluang. Identifikasi atas segmen pasar yang sebelumnya terlewatkan, perubahan dalam kondisi persaingan/ regulasi, perubahan teknologi, dan membaiknya hubungan dengan pembeli/ pemasok dapat menjadi peluang bagi perusahaan.

4. Ancaman (*Threats*)

Ancaman merupakan situasi utama yang tidak menguntungkan dalam lingkungan suatu perusahaan. Ancaman merupakan penghalang utama bagi perusahaan dalam mencapai posisi saat ini atau yang diinginkan. Masuknya pesaing baru, pertumbuhan pasar yang lambat, meningkatnya kekuatan tawar-menawar dari pembeli/ pemasok utama, perubahan teknologi dan direvisinya atau pembaharuan peraturan, dapat menjadi penghalang bagi keberhasilan perusahaan.

Peningkatan kualitas pelayanan yang menjadi tuntutan masyarakat harus dipenuhi oleh aparat kantor Kelurahan sebagai penyelenggara pemerintahan Kelurahan. Karena pada dasarnya menerima pelayanan yang memuaskan diri pegawai pemerintahan Kelurahan merupakan hak yang dimiliki oleh setiap warga masyarakat. Dengan pelayanan yang diterima tersebut maka diharapkan masyarakat akan berpartisipasi aktif dalam mendukung tugas-tugas aparat pemerintah, sehingga terjadi keseimbangan antara hak yang ditetapkan oleh masyarakat dan kewajiban yang harus dijalankan sebagai warga Negara

Kelurahan Gurabati sebagai salah satu organisasi /birokrasi publik yang berungsi memberikan pelayanan kepada publik khususnya dibidang surat menyurat Admininistrasi, seperti hal Surat Keterangan Domisili, Akta Kelahiran, Surat Keterangan Kematian, Surat Nikah, Surat Keterangan Kurang Mampu, Surat Rekomendasi Ijin Kegiatan/Keramaian dan lain-lainya.

Dengan demikian, dalam melaksanakan kinerja pihak pemerintah kelurahan harus terlebih dulu melihat semua faktor kemungkinan yang ada, baik itu kesempatan, peluang maupun tantangan serta hambatan apa yang ada dalam era otonomi serta penyelenggaraan pemerintahan haruslah pula menjawab serta memenuhi kehendak pelanggan yaitu masyarakat di Kelurahan yang memerlukan pelayanan secara optimal di Kelurahan Gurabati. Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk

melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Kinerja Pegawai Kantor Kelurahan Gurabati Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Pada Masyarakat**”.

Adapun masalah penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana kinerja pegawai Kantor Kelurahan Gurabati dalam memberikan Pelayanan Administrasi pada Masyarakat ?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam melaksanakan tugas Pelayanan Administrasi di Kantor Kelurahan Gurabati ?

## 2. METODE PENELITIAN

Lokasi penelitian ialah lokasi yang dipilih penulis dalam mencari dan mendapatkan sumber data untuk objek penulisan. Lokasi penelitian di Kantor Kelurahan Gurabati. Penelitian ini dilakukan selama 3 bulan, dimulai pada bulan September-November 2024. Penelitian ini ialah penelitian deskriptif kualitatif. Dengan menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Untuk memperoleh informasi mengenai Kinerja Pegawai Kantor Kelurahan Gurabati Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Pada Masyarakat. Sumber data pada penelitian ini ialah data primer dan data sekunder.

- a. Data primer yaitu diperoleh langsung dan narasumber atau informan penelitian yang telah ditentukan. Dengan demikian, data primer yang dimaksud dalam penelitian ini ialah langsung dari sumber aslinya yaitu Aparatur Pemerintahan Kelurahan Gurabati.
- b. Data sekunder ialah data yang diperoleh atau dikumpulkan dari sumber-sumber yang telah ada, yang berupa dokumen-dokumen, laporan-laporan dan arsip-arsip resmi lain yang masih relevan. Sedangkan data sekunder yang dimaksud dalam penelitian ini ialah data yang diambil dari :
  1. Visi misionis, tujuan serta struktur organisasi kelurahan Gurabati.
  2. Laporan-laporan absensi pegawai.
  3. Tugas dan fungsi Kantor Kelurahan Gurabati.

Adapun informan kunci dalam penelitian ini ialah untuk lebih jelas dapat dilihat pada table berikut :

**Tabel 3.5.1 : Informan Penelitian**

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
7.	Masyarakat	5
	<b>Jumlah</b>	<b>16</b>

Teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Dalam penelitian kualitatif, analisis data dilaksanakan sebelum penulis terjun ke lapangan, selama penulis mengadakan penelitian di lapangan, sampai dengan pelaporan hasil penelitian. Dalam analisis data, penulis menggunakan model interactive model, yang unsur-unsurnya meliputi reduksi data (data reduction), penyajian data (data display), dan conclusions drawing atau veriviyng.

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data ialah bentuk analisis yang dilakukan dengan cara merangkum memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada permasalahan yang penting. Adanya proses reduksi ini diharapkan dapat menjadikan data yang lebih tajam dan jelas, sehingga memudahkan tahapan analisis data selanjutnya. Pada penelitian ini mengumpulkan seluruh data hasil penelitian, baik dari hasil wawancara observasi dan dokumentasi.

2. Penyajian Data atau Display  
Pada penelitian ini proses deskriptif informasi atau uraian naratif penulis tentang temuan data penelitian. Data yang tersaji kemudian diringkas sehingga mudah dimengerti pembaca.
3. Verifikasi Data (*Conclusion drawing* atau *verifying*)  
Pada penelitian ini tahapan akhir analisis data dengan melibatkan kembali para informan untuk memenuhi kriteria validasi dan dapat dipertanggung jawabkan.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai

Sedarmayanti (2001), menyatakan pula bahwa kinerja meliputi beberapa aspek :

1. Kualitas Kerja (*Quality of work*)  
Kualitas pelayanan yang ada di Kantor Kelurahan pelayanan yang dilakukan sesuai dengan waktu jam kerja yang ditentukan, melayani masyarakat dengan baik dan informasi yang diberikan jelas dan mudah dipahami.
2. Kemampuan (*Capability*)  
Kemampuan yang dimiliki karyawan dalam melayani masyarakat yang ada di Kantor Kelurahan sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Kemampuan utama yaitu, memahami tugas dan tanggung jawab, kemampuan berkomunikasi dengan masyarakat serta melayani masyarakat dengan baik.
3. Komunikasi (*Communication*)  
Komunikasi yang baik merupakan kunci untuk membangun hubungan kerja dan kepercayaan masyarakat. Komunikasi yang buruk dapat menyebabkan kesalah pahaman karena gagal menyampaikan pikiran dan perasaan satu sama lain. Komunikasi kerja yang baik dapat meningkatkan efisiensi kerja meningkatkan kualitas pelayanan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan :

1. Dedikasi dan Disiplin  
Dedikasi dan disiplin merupakan dua hal penting bagi pegawai kantor kelurahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik seperti, meningkatkan kualitas pelayanan, membangun kepercayaan masyarakat, serta meningkatkan efisiensi kerja.
2. Jujur  
Kejujuran dalam pelayanan administrasi di Kantor Kelurahan adalah komitmen untuk menjalankan tugas sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa manipulasi, diskriminasi atau kepentingan pribadi. Dalam melakukan pelayanan memberikan informasi yang jelas dan benar terkait prosedur dan melakukan prosedur administrasi sesuai dengan aturan yang berlaku.
3. Sumber Daya Manusia (SDM)  
Sumber daya manusia memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat misalnya integritas dan etika kerja yang dimana menunjukkan sikap jujur, dan bertanggungjawab dalam melaksanakan tugas dan bersikap ramah, sopan dan profesional dalam melayani masyarakat.
4. Kepemimpinan  
Kepemimpinan merupakan peran kunci dalam memastikan pelayanan administrasi kepada masyarakat berjalan dengan efektif, efisien dan ramah. Pemimpin juga harus mengutamakan kepuasan masyarakat dalam pelayanan dan perlu memiliki kemampuan komunikasi yang baik untuk menyampaikan informasi kepada staf dan masyarakat.

Pemimpin harus mendukung penggunaan teknologi atau system baru seperti pelayanan berbasis digital.

### **3.2 Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Pada Masyarakat di Kelurahan Gurabati**

Berdasarkan hasil wawancara kepala kelurahan, kinerja staf kelurahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah baik, dengan menunjukkan pelayanan yang cepat, transparan, dan sesuai dengan prosedur. Penggunaan teknologi telah membantu mempermudah administrasi dan untuk kedepanya, fokus utama akan diberikan pada peningkatan kualitas pelayanan serta pengembangan system teknologi untuk terus meningkatkan kinerja. Semntara itu hasil wawancara yang dilakukan dengan sekretaris kelurahan tersebut adalah mencakup tanggung jawab dalam pengelolaan dokumen, kepegawaian, keuangan, dan pelayanan kepada masyarakat. Sekretaris juga berfungsi sebafei wakil lurah dalam berinteraksi dengan masyarakat dan pelayanan administrasi berjalan dengan baik, dimana staf kantor kelurahan menunjukan kinerja yang sopan. Namun, masalah yang sering muncul adalah keterlambatan pengolahan dokumen akibat kendala jaringan.

Pengolaan administrasi di Kelurahan Gurabati berjalan dengan baik, dengan staf memberikan pelayanan yang cepat dan memadai. Meskipun demikian, masalah yang sering muncul adalah keterlambatan pengolahan dokumen akibat gangguan jaringan. Pelayanan dilakukan sesuai aturan dengan pengawasan dan evaluasi yang diperlukan untuk memastikan kelancaran proses administrasi, seperti pembuatan KK dan surat keterangan domisili sebagai pengelola pelayanan administrasi, tantangan utama yang dihadapi adalah masyarakat yang tidak membawa berkas pendukung seperti KTP ayau KK, yang menghambat proses pelayanan. Meskipun demikian, pelayanan tetap diberikan tanpa biaya, dengan komitmen untuk terus melayani masyarakat. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, perlu dilakukan penyuluhan tentang kelengkapan berkas dan penguatan system administrasi, guna memastikan layanan berjalan lancar, efisien, dan memuaskan bagi masyarakat dan instansi.

Sementara itu staf bertanggung jawab melaksanakan pelayanan administrasi dengan memenuhi kebutuhan masyarakat, namun menghadapi hambatan terkait kelengkapan berkas yang diperlukan, terutama dalam pengurusan dokumen seperti keterangan domisili. Juga berinteraksi dengan masyarakat, mengikuti prosedur yang ada, dan berusaha meningkatkan kualitas pelayanan dengan memperhatikan kepuasan masyarakat. Staf juga memberikan pelayanan administrasi yang ramah, cepat dan efektif, dengan kemampuan menyelesaikan permintaan masyarakat dengan baik. Meskipun demikian, terdapat beberapa aspek yang masih bisa di perbaiki, seperti waktu pelayanan dan koordinasi antar pegawai, untuk meningkatkan efisien dan responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat.

Kinerja staf kelurahan secara umum baik dalam melayani masyarakat dengan sikap professional, sopan, dan tanggap. Meskipun pelayanan administrasi sudah memadai, ada beberapa area yang perlu diperbaiki, seperti waktu penyelesaiannya yang lebih cepat dan peningkatan pemahaman pegawai terhadap teknologi terbaru. Dengan perbaikan ini, pelayanan dapat menjadi lebih optimal dan memuaskan. Sehingga kinerja pegawai di kelurahan Gurabati dalam memberikan pelayanan administrasi sudah cukup baik. Proses layanan berjalan lancar, staf ramah, sopan, dan memberikan informasi yang jelas. Meskipun demikian, ada kebutuhan untuk mempercepat penyelesaian layanan agar lebih efisien. Secara keseluruhan ini memenuhi kebutuhan masyarakat dengan baik.

Dalam memberikan pelayanan administrasi sangat memuaskan, ditandai dengan proses yang lancar, informasi yang jelas, serta kesopanan dan profesionalisme yang tinggi. Namun terdapat beberapa kendala terkait kelengkapan dokumen yang perlu diperbaiki. Secara keseluruhan, pelayanan administrasi di kelurahan gurabati sangat baik dan memenuhi kebutuhan masyarakat. staf kelurahan di kelurahan Gurabati memiliki kinerja yang baik dalam memberikan pelayanan, terutama dalam hal kesabaran dan keramahan. Layanan pengurusan surat izin usaha berjalan lancar. Namun, terdapat kebutuhan untuk perbaikan dalam hal waktu tunggu agar kualitas pelayanan dapat meningkatkan lebih lanjut.

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di kantor Kelurahan Gurabati terdapat berbagai aspek yang mencerminkan kualitas pelayanan publik, baik dari segi infrastruktur, sumber daya manusia, hingga faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai. Pelayanan administrasi di kelurahan Gurabati umumnya berjalan dengan baik, meskipun terdapat beberapa tantangan yang perlu diperbaiki. Kinerja staf kelurahan secara keseluruhan dinilai baik oleh masyarakat, dengan banyak yang memuji sikap ramah, sopan, dan profesionalisme pegawai. Pegawai juga memiliki kemampuan dalam melayani masyarakat dengan cepat dan tanggap, serta memberikan penjelasan yang jelas tentang prosedur dan persyaratan yang diperlukan. Namun ada beberapa kendala yang sering muncul, seperti gangguan jaringan yang menyebabkan keterlambatan dalam pengolahan dokumen. Selain itu, waktu penyelesaian pelayanan juga perlu diperbaiki agar lebih efisien.

Penggunaan teknologi di kelurahan Gurabati telah membantu mempercepat dan mempermudah proses administrasi di Kelurahan Gurabati penggunaan sistem berbasis teknologi dianggap efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan efisiensi operasional Kantor Kelurahan. Namun masih ada ruang untuk mengembangkan sistem ini agar lebih canggih dan mampu mengatasi kendala teknis, seperti masalah jaringan yang sering muncul. Namun masih perlu pengembangan lebih lanjut untuk mengatasi kendala teknis yang terjadi, terutama terkait dengan jaringan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, terutama dalam hal penggunaan teknologi.

Secara keseluruhan, meskipun pelayanan di Kantor Kelurahan Gurabati sudah memadai, beberapa aspek seperti koordinasi antar pegawai, pengurangan waktu tunggu, dan perbaikan sistem administrasi masih perlu mendapat perhatian agar kualitas pelayanan dapat lebih optimal dan memuaskan masyarakat. Dengan beberapa perbaikan tersebut, Kantor Kelurahan Gurabati diharapkan dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan administrasi yang diberikan kepada masyarakat.

#### REFERENSI

- Arman (2022). *Analisis Kinerja Di Kelurahan Rabangodu Selatan Kecamatan Raba Kota Bima*. Jurnal Jispendiora Vol.1 No.1 Tahun 2022.
- Apriyanti (2023) *Analisis Kinerja Staf Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Desa Lamatu Kabupaten Kepulauan Selayar*.
- Arman (2022) *Analisis Kinerja Pegawai Di Kelurahan Rabangodu Selatan Kecamatan Raba Kota Bima*.
- Dwiyanto (2005). *Penilaian Kinerja Organisasi Publik, Jurusan Ilmu Administrasi Negara*. Yogyakarta.
- Ilyas, 1999. *Administrasi Kepegawaian Negeri*, Penerbit Cv. Manda Maju, Bandung.
- Laia Sokhizanolu, dkk (2022). *Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Masyarakat Di Desa Hilimaufa Kecamatan Mazo Kabupaten Nias Selatan*. Jurnal Governance Opinion Vol.7 No.01 Tahun 2022.
- M. Manullang (1986). *Manajemen Personalia*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta, Bandung.
- Putra Darmansyah (2013) *Analisis Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Di Kantor Camat Pasir Peny Kabupaten Indasari Kepada Masyarakat*.
- Peraturan Pemerintah No 73 Tahun 2005 Tentang Tugas dan Fungsi Kelurahan
- Prayuda Tecky (2017) *Analisis Kemampuan Administrasi Aparatur Desa Dalam Pelayanan Publik Di Desa Hanura Kabupaten Pesawaran*.
- Veithzal Rivai, 2006. *Kinerja Manajemen Dalam Karir*. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Ropi Pransiska (2021) *Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat*.
- Siregar Ardi Y, dkk (2023) *Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat: Studi Kasus DI Kantor Desa Laut Dendang Kec. Percut Sei Tuan Kab. Deli Serdang*. Jurnal VISA Vol.3 No.1 Tahun 2023.
- Ropi Pransiska, dkk (2021). *Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat*. Vol.22 No.1 Tahun 2021.
- Sedamaryanti. (2009). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Jakarta : Mandar Maju.
- Siagian, Sondang. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Taufan (2018). *Kinerja Pegawai Kelurahan Dalam Pelayanan Masyarakat Di Kelurahan Tamalanrea Kecamatan Tamalarea Kota Makassar*. Jurnal Ilmu Pemerintahan Suara Katulistiwa Vol.3 No.02 2018.
- Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Wijaya, dkk (2021). *Analisis Pemilihan Sosial Media Influencer pada Instagram Terhadap Prilaku Konsumen ( Studi Kualitatif Pada Generasi Y dan Generasi Z di Bandung)*. *Jurnal Riset Bisnis*.