Konstitusi: Jurnal Hukum, Administrasi Publik, dan Ilmu Komunikasi
Volume. 2, Nomor. 1, Tahun 2025
p-ISSN: 3063-3877; e-ISSN: 3063-4040, Hal 87-97
DOI: https://doi.org/10.62383/konstitusi.v2i1.335
Available online at: https://ejournal.appihi.or.id/index.php/Konstitusi

Analisis Kinerja Pelayanan Administrasi di Kelurahan Sei Putih Tengah Kecamatan Medan Petisah Kota Medan

[1]Nethasya Tri Ananda Sianturi, [2]Muhammad Husni Thamrin
[1,2]Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sumatera Utara, Indonesia
Email: sianturinethasya@gmail.com[1], mhd.husni@usu.ac.id[2]

Alamat : Jl. Universitas No.4 Kampus USU Medan 20155, Sumatera Utara
Korespondensi penulis : sianturinethasya@gmail.com

Abstract *Public service is any form of service or service provided by a government or public institution to the public in general. Administrative services are intended to facilitate the needs of citizens in administrative matters such as identity cards, business permits and other administrative services. This study aims to analyze the performance of administrative services in Kantor Lurah Sei Putih Tengah and to observe any obstacles that are inhibiting the functional performance in this Lurah Office. It shows that there are still obstacles in the performance in the administrative service in Kantor Lurah Sei Putih Tengah. The research method used is a descriptive method with a qualitative approach aimed at understanding in depth how and why a phenomenon occurs, as well as to dig the meaning contained in it from the point of view of the subject being studied. Data collection is done with interviews, observations, and documentation techniques.*
The results of the study show that the officers of the Kantor Lurah Sei Putih Tengah have performed their basic duties and functions fairly well. It's seen from the division of work that's not just accumulated in one of the officers. Lurah as head of office and secretary lurah as chief of office has done his job while monitoring and overseeing his employees. In terms of timing, it appears that the Lurah Sei White Office has already tried to complete the letter on time but there are still frequent delays because Lurah is often not in the office and can not sign the letter. In the case of typing also Lurah Sei White Central Office still frequently occur typing errors caused by the number of files that come in with the same deadline so that the lack of concentration resulted in typing mistakes to writing errors on the file. Kantor Lurah Sei Putih Tengah has performed its administrative tasks quite well but not to the maximum.

Keywords: *Administrative, Services, Performances, Documents*

Abstrak Pelayanan publik adalah segala bentuk layanan atau pelayanan yang diberikan oleh pemerintah atau lembaga publik kepada masyarakat secara umum. Pelayanan administrasi bertujuan untuk memfasilitasi kebutuhan warga dalam hal administratif seperti surat identitas, surat izin usaha dan layanan administratif lainnya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja pelayanan administrasi di Kelurahan Sei Putih Tengah dan mengamati apa saja kendala yang menjadi penghambat kinerja pegawai di Kantor Lurah ini. Hal ini menunjukan masih ada kendala yang menghambat kinerja pelayanan administrasi di Kelurahan Sei Putih Tengah. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif bertujuan untuk memahami secara mendalam tentang bagaimana dan mengapa suatu fenomena terjadi, serta untuk menggali makna yang terkandung di dalamnya dari sudut pandang subjek yang diteliti. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian menunjukan bahwa pegawai Kantor Lurah Sei Putih Tengah sudah menjalankan tugas pokok dan fungsinya maisng-masing dengan cukup baik. Terlihat dari pembagian pekerjaan yang tidak hanya menumpuk di salah seorang pegawai saja. Lurah sebagai kepala kantor dan sekretaris lurah sebagai kepala kantor telah melakukan pekerjaannya sekaligus memantau dan mengawasi para pegawainya. Pada hal ketepatan waktu, terlihat bahwa Kantor Lurah Sei Putih Tengah sudah berusaha menyelesaikan surat tepat waktu namun masih sering terjadi keterlambatan karena Lurah yang sering tidak berada di kantor dan tidak bisa menandatangani surat tersebut. Dalam hal pengetikan juga Kantor Lurah Sei Putih Tengah masih sering terjadi kesalahan pengetikan yang disebabkan oleh banyaknya berkas yang masuk dengan tenggat yang bersamaan sehingga kurangnya konsentrasi mengakibatkan kesalahan pengetikan hingga kesalahan penulisan pada berkas tersebut. Dapat disimpulkan bahwa Kantor Lurah Sei Putih Tengah telah melakukan tugas pengadministrasian dengan cukup baik namun belum maksimal.

Kata Kunci: Pelayanan, Administrasi, Kinerja, Dokumen

Received: Oktober 29, 2024; Revised: November 07, 2024; Accepted: November 19, 2024;
Online Available: November 28, 2024;

1. PENDAHULUAN

Semakin berkembangnya suatu negara, maka semakin tinggi pula tuntutan penduduknya terhadap kepuasan dari berbagai jenis pelayanan, termasuk pelayanan publik. Pelayanan publik yang baik merupakan suatu konsep dimana pemerintah yang memberikan layanan yang efisien, efektif, transparan, dan responsif kepada kebutuhan masyarakat.

Pelayanan publik hampir otomatis membentuk citra dan kinerja birokrasi, karena kebijakan negara mengenai pelayanan publik tidak terpisah dari birokrasi. Terkait hal itu, kinerja birokrasi terkait langsung dengan kualitas pelayanan yang diberikan aparatur. Kinerja pegawai dan suatu organisasi memiliki hubungan yang sangat dekat dikarenakan tercapainya tujuan organisasi tidak lepas dari usaha dari para pegawai yang berperan aktif untuk mencapai tujuan tersebut. Tujuan tersebut ialah untuk memberikan bantuan terhadap masalah yang dihadapi oleh masyarakat, baik melalui individu, kelompok, maupun lembaga birokrasi. Secara umum, pelayanan publik diharapkan dapat memberikan harapan yang lebih kepada masyarakat (Alawiyah, 2018).

Pelayanan kepada masyarakat telah menjadi fokus utama dalam administrasi publik dan selalu menjadi bagian penting dari suatu negara sebagai interaksi pemerintah dengan masyarakat. Parasuraman et al. (1985) menegaskan bahwa kualitas layanan yang baik dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintah serta memperkuat efektivitas organisasi dalam mencapai tujuan mereka.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik didefinisikan sebagai berikut: "Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik".

Pelayanan administrasi adalah layanan yang berfokus pada dokumen dan surat menyurat. Selain itu, pelayanan administrasi juga merupakan komponen penting dari administrasi pemerintahan, yang bertujuan untuk memuaskan masyarakat dengan layanan yang memenuhi standar kualitas seperti layanan yang sama, waktu yang tepat, jumlah dan layanan yang sesuai.

Kelurahan merupakan unit terkecil yang menjadi pelayanan yang paling dekat dengan masyarakat. Kelurahan Sei Putih Tengah merupakan salah satu kelurahan di Kecamatan Medan Petisah dengan penduduk yang cukup banyak. Pelayanan di kelurahan adalah kegiatan pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh Lurah bersama dengan aparatur tingkat kelurahan, dengan tujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus keperluan atau

dokumen di tingkat kelurahan.

Gibson (2002) mendefinisikan kinerja sebagai dorongan keluaran dari proses manusia atau sebaliknya, tidak hanya merupakan hasil dari usaha dan keterampilan, tetapi juga dapat mempengaruhi bagaimana individu melihat dan menjalani proses kerja mereka Proses ini bersifat dinamis, di mana dorongan keluaran dan input bisa saling mempengaruhi.

Kantor Lurah Sei Putih Tengah berjumlah 13 orang sudah termasuk dengan Lurah dan para Kepling. Seluruh pegawai telah memiliki tupoksinya sendiri dalam melaksanakan pekerjaannya dalam melayani masyarakat khususnya dalam bidang administrasi.

Namun kenyataannya, Birokrasi yang lambat dalam penyelesaian administrasi menjadi salah satu permasalahan yang signifikan dalam berbagai organisasi dan lembaga pemerintahan. Hal ini sering kali menghambat efisiensi dan responsivitas dalam menjalankan tugas-tugas administratif yang diberikan. Proses birokrasi yang panjang dan rumit seringkali memperlambat keputusan atau tindakan yang seharusnya bisa diselesaikan dengan lebih cepat. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Prof. A. Assegaf (2019), birokrasi yang lambat dalam penyelesaian administrasi dapat disebabkan oleh berbagai faktor seperti kelebihan aturan dan prosedur, kurangnya keterampilan dalam pengelolaan administrasi secara efektif, serta kurangnya koordinasi antara berbagai unit organisasi.

. Perbaikan dalam penyelenggaraan pemerintah kelurahan harus dilakukan terutama bagaimana menumbuhkan dan meningkatkan kinerja aparatur kantor kecamatan sebagai abdi negara dan abdi masyarakat yang mau tidak mau harus berusaha meningkatkan kemampuan kerjanya semaksimal mungkin, karena pelaksanaan tugas pelayanan oleh pemerintah kelurahan sangat bergantung pada kinerja aparaturnya. Sementara masyarakat hanya bisa menilai kinerja kantor kelurahan berdasarkan kualitas pelayanan yang diterimanya.

Dalam realita pelayanan surat menyurat di kelurahan Sei Putih Tengah masih cenderung lambat dan tidak efisien. Masyarakat yang mengajukan dokumen diminta untuk menunggu beberapa hari padahal dokumen tersebut bisa saja selesai dalam 1 hari kerja. Terdapat kendala dalam proses surat menyurat ini seperti ketidakhadiran Lurah setiap saat di Kantor Kelurahan. Hal ini menyebabkan penyelesaian dokumen terhambat karena setiap dokumen membutuhkan tanda tangan lurah secara basah agar dokumen bisa dikeluarkan untuk masyarakat. Pegawai yang menangani pelayanan administrasi ini menyadari pembuatan surat akan memakan waktu yang lebih lama karena menunggu Lurah untuk berada di kantor agar bisa segera mengesahkan dan menandatangani surat tersebut. Sama halnya seperti pada pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) misalnya. Masyarakat yang mengajukan pembuatan SKTM pasti membutuhkan surat tersebut untuk

berbagai hal yang dapat membantu kebutuhan sehari-harinya. Surat Keterangan Tidak Mampu ini membantu masyarakat untuk menerima bantuan sembako, beasiswa dan lain-lain. Jika pembuatan SKTM ini tidak berlangsung cepat, maka masyarakat bisa kehilangan kesempatannya untuk mendapatkan bantuan yang syarat utamanya adalah Surat Keterangan Tidak Mampu. Apalagi jika pembuatan SKTM ini membutuhkan biaya, padahal SKTM ini ditujukan untuk orang-orang yang tidak mampu memenuhi kehidupannya secara layak, bagaimana mungkin masyarakat bisa membayar pembuatan dokumen ini.

Samsudin (2021) yang meneliti terkait Analisis Kinerja Pelayanan Publik tentang Sumber Daya Manusia dan Responsivitas Pegawai di Kantor Kelurahan Kecandran Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga. Hasil penelitian menunjukkan bahwa para pelayan publik belum bisa menyediakan layanan yang prima karena petugas sering tidak berada di tempat pada saat jam kerja sehingga terhambatnya penanganan terhadap masyarakat.

Orlanda (2023) yang meneliti terkait Analisis Kinerja Pegawai Kantor Kelurahan Pasar Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi. Penelitian ini menunjukkan bahwa masih belum baik dikarenakan masih banyak mengalami permasalahan dan lambat dalam melayani karena rendahnya sumber daya manusia di kelurahan tersebut.

Sandra (2023) dalam penelitian berjudul Analisis Kinerja Pemerintah Kelurahan Sungai Jering Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi menyimpulkan bahwa di kelurahan tersebut masih terdapat kekurangan dari faktor prasarana yang belum baik sedangkan pegawai sudah melaksanakan pekerjaannya semaksimal mungkin.

Kinerja pelayanan administrasi di kelurahan merupakan suatu proses apakah dalam penyelenggaraan tersebut berhasil atau memiliki kekurangan. Juga dapat dijadikan sebagai acuan untuk perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan dimasa mendatang. Berdasarkan hal tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul ”Analisis Kinerja Pelayanan Administrasi di Kelurahan Sei Putih Tengah Kecamatan Medan Petisah Kota Medan”.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Tujuan penelitian deskriptif kualitatif menurut Nana Syaodih Sukmadinata (2011:73) adalah untuk memberikan deskripsi dan gambaran tentang fenomena yang ada, baik yang berasal dari alam maupun yang diciptakan manusia.

Penelitian dilakukan untuk menganalisis kinerja pelayanan administasi di Kantor Lurah Sei Putih Tengah, Kecamatan Medan Petisah, Kota Medan yang berada di Jalan Periuk No. 53 Medan. Pengumpulan data dilakukan menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penentuan dalam pemilihan informan pada penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dengan pertimbangan tertentu dengan tujuan yang sesuai dengan tema penelitian. Dalam hal ini, peneliti memilih informan yang memiliki pengetahuan mengenai masalah pelayanan administrasi di keluarahan yaitu 4 informan dari Kantor Lurah Sei Putih dan 2 informan tambahan dari masyarakat yang dapat dilihat pada tabel 1 berikut.

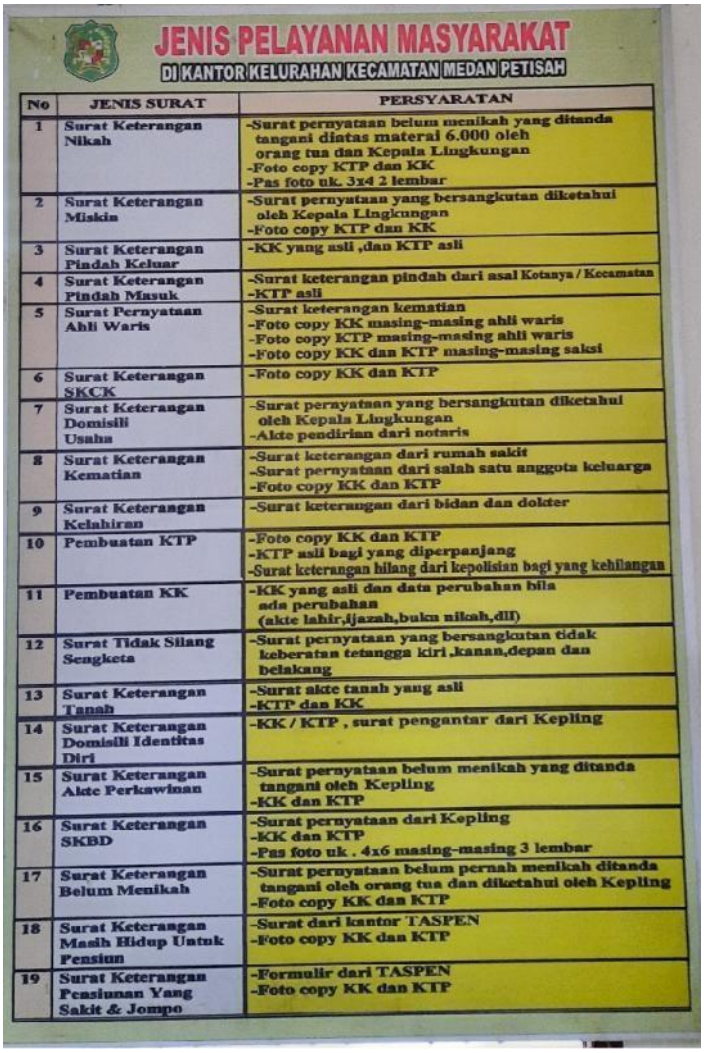
Tabel 1. Informan Penelitian

No	Informan Penelitian	Jenis Informan	Teknik Pengumpulan Data
1	Lurah Sei Putih Tengah	Informan Kunci	Wawancara
2	Sekretaris Lurah	Informan Utama	Wawancara
3	Kepala Seksi Tata Pemerintahan	Informan Utama	Wawancara
4	Pengadministrasi Pemerintah	Informan Utama	Wawancara
5	Masyarakat	Informan Tambahan	Wawancara

3. HASIL PENELITIAN

Kelurahan Sei Putih Tengah merupakan salah satu kelurahan yang berada di Kecamatan Medan Petisah Kota Medan Provinsi Sumatera Utara. Kelurahan Sei Putih Tengah memiliki luas 50 Ha. Kelurahan Sei Putih Tengah memiliki jumlah penduduk sekitar 13.082 jiwa per tahun 2023 dengan jumlah masyarakat miskin 756 jiwa per tahun 2022.

Pelayanan Administrasi merupakan pelayanan paling utama yang ada di Kelurahan yang berhubungan dengan surat menyurat, dokumen, kependudukan sesuai dengan tujuan tertentu. Pelayanan administrasi yang disediakan oleh Kelurahan Sei Putih ditujukan pada Gambar 1 berikut.



JENIS PELAYANAN MASYARAKAT
DI KANTOR KELURAHAN KECAMATAN MEDAN PETISAH

No	JENIS SURAT	PERSYARATAN
1	Surat Keterangan Nikah	-Surat pernyataan belum menikah yang ditanda tangani diatas materai 6.000 oleh orang tua dan Kepala Lingkungan -Foto copy KTP dan KK -Pas foto uk. 3x4 2 lembar
2	Surat Keterangan Miskin	-Surat pernyataan yang bersangkutan diketahui oleh Kepala Lingkungan -Foto copy KTP dan KK
3	Surat Keterangan Pindah Keluar	-KK yang asli ,dan KTP asli
4	Surat Keterangan Pindah Masuk	-Surat keterangan pindah dari asal Kotanya / Kecamatan -KTP asli
5	Surat Pernyataan Ahli Waris	-Surat keterangan kematian -Foto copy KK masing-masing ahli waris -Foto copy KTP masing-masing ahli waris -Foto copy KK dan KTP masing-masing saksi
6	Surat Keterangan SKCK	-Foto copy KK dan KTP
7	Surat Keterangan Domisili Usaha	-Surat pernyataan yang bersangkutan diketahui oleh Kepala Lingkungan -Akte pendirian dari notaris
8	Surat Keterangan Kematian	-Surat keterangan dari rumah sakit -Surat pernyataan dari salah satu anggota keluarga -Foto copy KK dan KTP
9	Surat Keterangan Kelahiran	-Surat keterangan dari bidan dan dokter
10	Pembuatan KTP	-Foto copy KK dan KTP -KTP asli bagi yang diperpanjang -Surat keterangan hilang dari kepolisian bagi yang kehilangan
11	Pembuatan KK	-KK yang asli dan data perubahan bila ada perubahan (akte lahir,ijazah,buku nikah,dll)
12	Surat Tidak Silang Sengketa	-Surat pernyataan yang bersangkutan tidak keberatan tetangga kiri ,kanan,depan dan belakang
13	Surat Keterangan Tanah	-Surat akte tanah yang asli -KTP dan KK
14	Surat Keterangan Domisili Identitas Diri	-KK / KTP , surat pengantar dari Kepling
15	Surat Keterangan Akte Perkawinan	-Surat pernyataan belum menikah yang ditanda tangani oleh Kepling -KK dan KTP
16	Surat Keterangan SKBD	-Surat pernyataan dari Kepling -KK dan KTP -Pas foto uk . 4x6 masing-masing 3 lembar
17	Surat Keterangan Belum Menikah	-Surat pernyataan belum pernah menikah ditanda tangani oleh orang tua dan diketahui oleh Kepling -Foto copy KK dan KTP
18	Surat Keterangan Masih Hidup Untuk Pensiun	-Surat dari kantor TASPEN -Foto copy KK dan KTP
19	Surat Keterangan Pensiunan Yang Sakit & Jompo	-Formulir dari TASPEN -Foto copy KK dan KTP

Gambar 1. Jenis Pelayanan Administrasi yang ada di Kelurahan Sei Putih Tengah

Sumber: Kantor Lurai Sei Putih Tengah

Dari belasan pelayanan yang ada di Kantor Lurah Sei Putih Tengah ini masyarakat saat ini paling banyak mengurus dokumen untuk mendapatkan Surat Keterangan Tidak Mampu. Hal ini disebabkan karena dekatnya masa penerimaan murid baru. Sehingga para orang tua yang penghasilannya rendah berusaha untuk mendapatkan Surat Keterangan Tidak Mampu agar anaknya bisa bersekolah tanpa membayar tagihan uang sekolah melalui surat tersebut.

Dari beberapa banyaknya pelayanan administrasi di kelurahan terdapat 2 pelayanan administrasi yang sering mengalami kendala. Pertama Surat Keterangan Tidak Mampu yang sering terdapat kesalahan penulisan nama atau jenis kelamin. Lalu yang kedua Surat Keterangan Kematian yang sering terkendala dikarenakan untuk mendapatkan surat kematian, keluarga harus melampirkan foto bukti surat kematian dari rumah sakit atau foto nisan sebagai dokumen pendukung yang memperkuat bahwa orang tersebut telah benar-

benar meninggal. Agar surat tersebut tidak disalahgunakan oleh keluarga untuk kepentingan pribadi.

Pelayanan administrasi di kelurahan merupakan pelayanan yang sangat dekat dengan masyarakat. Jalannya kantor kelurahan tidak lepas dari Standar Operasional Prosedur (SOP) masing-masing pegawai dalam menjalankan tugasnya. Standar Operasional Prosedur penting bagi pegawai agar dapat memaksimalkan beban dan tanggung jawabnya sehingga mencapai kinerja yang baik dari pekerjaan tersebut. Indikator kinerja dalam penilaian kinerja birokrasi publik menurut Kumorotomo, yaitu :

1. Efesiensi

   Efiesiensi adalah kemampuan dalam menggunakan sumber daya yang ada seperti waktu, sarana dan proses dengan baik untuk tujuan yang memadai untuk mencapai hasil yang optimal.

   Berdasarkan wawancara dengan Lurah Sei Putih Tengah

   "*...administrasi di kantor lurah ini harus sesuai SOP dan sudah memakai elektronik seperti tidak lagi mesin tik dan sudah memakai komputer dan kami juga pengarsipan di kelurahan Sei Putih Tengah ini sudah melalui komputer lagi tidak lagi manual*."(Wawancara Lurah Sei Putih Tengah, 2024)

   Namun terdapat keluhan dari warga bernama Theresia yang mengatakan

   "*Kadang kantor lurah ini lama padahal suratnya tinggal di tanda tangani aja. Lurahnya pun entah kemana*." (Wawancara dengan Masyarakat, 2024).

   Berkaitan dengan pendapat warga tersebut, sang Lurah juga mengakui sendiri bahwa terkadang ada kendala yang berpengaruh pada efisiensi kerja di kelurahan seperti keterlambatan penyelesaian dokumen karena lurah sedang tidak berada di kantor.

   "*Terkadang kendalanya lurah itu banyak nggak di tempat. Itu terkadang kendala. Kalau soal pengetikan itu biasanya kalau untuk surat administrasi surat keterangan itu biasanya satu hari siap. Bahkan kalaupun saya standby di kantor lurah mungkin hitungan jam. Selesai diketik pegawai suratnya, mereka biasanya langsung minta tanda tangan ke saya. Cuman memang lurah itu kebanyakan 70% di luar kantor. Karna memang kewilayahan banyak di luarnya daripada di dalam kantor gitu*." (Wawancara Lurah, 2024).

   Pengelolaan waktu yang efisien sangat diperlukan untuk mengoptimalkan kinerja administrasi. Penjadwalan yang baik dan alokasi sumber daya yang tepat akan

membantu dalam mengatasi tantangan seperti penumpukan pekerjaan dan penundaan dalam penyelesaian permintaan masyarakat. Selain itu, komunikasi internal yang efektif antar unit kerja di kelurahan juga mendukung efisiensi, memastikan bahwa informasi dapat beredar dengan cepat dan tepat di antara staf yang terlibat.

2. Efektivitas

Efektivitas pelayanan di kelurahan dapat diukur dari berbagai aspek yang memengaruhi kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat setempat. Suatu pekerjaan dapat diselesaikan sesuai dengan perencanaan, entah dalam waktu, biaya, atau kualitas, dapat dikatakan efektif (Ravianto, 2014).

Pemanfaatan terhadap sraana dan prasarana telah dimanfaatkan dengan baik di Kantor Lurah Sei Putih Tengah ini selaras dengan maklumat pelayanan Kantor Lurah Sei Putih Tengah. Kualitas layanan yang baik mencakup responsif terhadap kebutuhan masyarakat, ketepatan waktu dalam memberikan solusi atau jawaban, serta komunikasi yang jelas dan ramah dari para pegawai sudah cukup terlihat pada kelurahan ini. Dilihat dari ketersediaan pegawai memberikan penjelasan dan berusaha memberikan pelayanan yang tak berbelit-belit.

Walau begitu, masih ada beberapa masyarakat yang berpendapat mengenai keterlambatan penyelesaian dokumen dikarenakan belum ditandatangani. Padahal jika disiasati dengan tandatangan secara online dapat membudahkan dan mempersingkat waktu penyelesaian dokumen meskipun lurah tidak ada di kantor. Mempermudah semua pihak jika penandatanganan online ini dilakukan.

Lurah Sei Putih Tengah berpendapat,

"*Untuk kinerjanya sendiri ASN disini bekerja sudah sesuai dengan tupoksi. jadi masing-masing sekretaris lurah, kepala seksi maupun ASN dan staff itu sudah bekerja sesuai tupoksinya masing-masing. karena masing-masing sudah mempunyai tanggung jawabnya masing-masing*." (Wawancara Lurah, 2024)

3. Keadilan

Keadilan berfungsi agar terdapatnya keseimbangan dan kestabilan di lingkungan sosial. Keadilan mengacu pada sejauh mana pelayanan atau kebijakan yang dilakukan oleh pemerintah atau organisasi dapat diakses dan dinikmati secara adil oleh semua pihak tanpa membedakan golongan atau latar belakang tertentu.

Dalam wawancara dengan Ibu Fani selaku Kepala Seksi Tata Pemerintahan mengatakan bahwa

”*Kami selaku ASN sudah berusaha memberikan pelayanan yang adil kepada seluruh masyarakat*.”

Jawaban dari lurah dalam wawancara menjelaskan:

”*Kalau untuk pelayanan yang merata kita sudah melakukan ke masyarakat namun selama warga itu dapat melengkapi surat-surat yang diminta oleh kelurahan. Namun kalau selagi warga tersebut tidak dapat melengkapi itulah terkadang ada bahasa yang dipersulit. Nah yang saya heran kalau ke bank terkadang banyak administrasi yang harus diminta tapi warga memenuhi tidak ada komplain namun kalau di kelurahan terkadang kita minta seperti itu itu warga sudah bahasanya dipersulit.*”

Tidak ada diskriminasi namun tetap ada perkataan dari warga kalau kelurahan mempersulit dan menganggap dirinya dibedakan. Padahal hal itu merupakan salah satu cara agar dokumen yang dikeluarkan akurat sesuai dengan berkas-berkas yang ada.

4. Daya Tanggap

Daya tanggap para pelayan publik termasuk kemampuan kelurahan merespon dengan cepat dan efektif terhadap kebutuhan dan tuntutan masyarakat dalam segala hal yang berkaitan dengan administrasi, seperti penerapan dokumen, informasi terkini, atau penyelesaian masalah administrasi.

Tanggapan masyarakat mengenai daya tanggap kelurahan cukup positif yakni:

”*Iya kadang dibantu juga sama pegawai kelurahannya untuk lengkapi berkas*” (Wawancara dengan Masyarakat, 2024)

Dari tanggapan masyarakat ini dapat disimpulkan bahwa kelurahan sudah cukup interaktif dan informatif dalam menyampaikan informasi yang di perlukan masyarakat. Serta menanggapi masyarakat dengan ramah dan menanyakan keperluannya langsung di loket. Hal ini selaras dengan yang disampaikan Lurah pada wawancara,

”*Masyarakat biasanya warga yang datang ke sini itu nanti di loket pelayanan disambut oleh pegawai dan disampaikan oleh urusan apa Dan nanti dijelaskan berkas-berkas apa yang mesti dilengkapi*”

Pegawai di Kelurahan Sei Putih Tengah menunjukkan tanggapnya dalam melayani masyarakat, sebuah aspek yang penting dalam pelayanan publik. Mereka tidak hanya menerima kehadiran masyarakat secara rutin, tetapi juga aktif menanyakan keperluan masyarakat dan dokumen apa yang dibutuhkan.

Tanggapan yang cepat dan pelayanan yang informatif dari pegawai di Kelurahan Sei Putih Tengah mencerminkan komitmen untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Respons yang baik ini tidak hanya menciptakan pengalaman positif bagi masyarakat, tetapi juga mengukuhkan hubungan yang baik antara pemerintah daerah dan warganya.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis serta observasi yang dilakukan di lapangan dan wawancara, dapat dikatakan bahwa kinerja pelayanan di Kelurahan Sei Putih Tengah ini sudah cukup baik namun belum maksimal dikarenakan masih ada warga yang mengeluh soal waktu penyelesaian dokumen. Namun dilihat dari observasi peneliti, para pegawai sudah berusaha melayani masyarakat dengan baik sekalipun masyarakat yang tidak membawa berkas secara lengkap. Hal itu ditunjukkan dengan bagaimana pegawai menjelaskan kembali prosedur dan berkas-berkas apa lagi yang perlu di penuhi masyarakat. Lurah yang sering tidak berada di kantor juga cukup menjadi kerikil penghambat Kantor Kelurahan Sei Putih Tengah belum menunjukan kinerja yang maksimal. Akibatnya terhambat penandatanganan dokumen serta penyelesaian dokumen kepada masyarakat. Terkait dengan persyaratan pembuatan beberapa surat yang mengharuskan melampirkan tanda lunas PBB juga sudah di infokan terhadap masyarakat agar dapat membayar kewajibannya agar dapat melanjutkan penyelesaian dokumennya. Walaupun tetap masih ada masyarakat yang menyampaikan keluhan karena merasa tidak adil harus menunjukan tanda lunas PBB tahun tersebut atau 1 tahun sebelumnya. Kemampuan dan kinerja para pegawai untuk menyesuaikan penyelesaian dokumen secara cepat dapat dikatakan cukup baik namun belum sempurna. Meski dalam kenyataannya Kantor Lurah Sei Putih Tengah telah berupaya meningkatkan kinerja pelayanannya, diperlukan evaluasi pada setiap pekerjaannya untuk meningkatkan kinerja Kantor Kelurahan ini.

Saran

Kelurahan perlu meningkatkan komunikasi dengan masyarakat tentang prosedur administrasi dan hak mereka untuk dilayani. Kelurahan Sei Putih Tengah diharapkan dapat memberikan pelatihan terhadap pegawai untuk meningkatkan pemanfaatan teknologi untuk mengurangi kesalahan pengetikan agar tidak terjadi pengulangan pembuatan surat ulang. Tanda tangan elektronik di jaman sekarang ini juga bukanlah hal yang baru. Kelurahan Sei Putih Tengah bisa memulai untuk menggunakan tanda tangan elektronik untuk mempercepat penyelesaian dokumen tanpa harus menunggu lurah ada di kantor. Kelurahan perlu melakukan evaluasi berkala terhadap proses dan hasil layanan yang disediakan, serta mendengarkan umpan balik dari masyarakat untuk terus memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan begitu, kelurahan dapat memperbaiki serta menghadirkan pelayanan administrasi yang lebih responsif, akurat, dan berkualitas kepada masyarakat. Ini bukan hanya tentang meningkatkan produktivitas internal, tetapi juga membangun kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap pemerintah lokal, menciptakan lingkungan yang lebih dinamis dan inklusif bagi seluruh warga kelurahan.

DAFTAR PUSTAKA

Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., & Donnely, J. H. (2002). Organisasi dan Manajemen: Perilaku, Struktur dan Proses (D. Wahid, Trans.). Erlangga.

Orlanda, O. (2023). Analisis kinerja pegawai kantor kelurahan pasar Benai Kecamatan Benai Kabupaten Kuantan Singingi. JUHANPERAK. https://www.ejournal.uniks.ac.id/index.php/PERAK/article/view/2953

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1995). A conceptual model of service quality and its implications for future research. Journal of Marketing, 49(4), 41-50.

Peraturan Walikota Medan No. 49 Tahun 2023.

Samsudin, M. (2021). Analisis kinerja pelayanan publik tentang sumber daya manusia dan responsivitas pegawai di kantor kelurahan Kecandran Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga. Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS), 4(2), 1028-1034.

Sandra, A. E. R. (2023). Analisis kinerja pemerintah kelurahan Sungai Jering Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi. JUHANPERAK. https://www.ejournal.uniks.ac.id/index.php/PERAK/article/view/2904

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.