

EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR LURAH SAKO KECAMATAN SAKO KOTA PALEMBANG

H. Suparman, Redho faryzki utama

Jurusan administrasi negara, sekolah tinggi ilmu administrasi negara palembang

Email : redhofaryzkiutamaedo331@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini, yang dilakukan oleh Redho Faryzki Utama pada tahun 2024, bertujuan untuk menilai efektivitas pelayanan administrasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Lurah Sako, Kecamatan Sako, Kota Palembang. Pembimbing utama adalah H. Suparman, S.Sos., S.Pd., M.Si, dan pembimbing pendamping adalah Ir. Heru Adi Putranto, M.Si. Penelitian ini mengidentifikasi tantangan dalam pelaksanaan tugas aparatur negara dan efektivitas pelayanan administrasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan administrasi di Kantor Lurah Sako masih kurang memadai, dengan keluhan masyarakat terkait waktu pelayanan yang lama dan fasilitas yang tidak memadai, seperti ruang tunggu yang panas pada siang hari.

Kata kunci : Efektivitas, Pelayanan Administrasi

ABSTRACT

This research, conducted by Redho Faryzki Utama in 2024, aims to assess the effectiveness of administrative services in improving the quality of public services at the Sako Village Office, Sako District, Palembang City. The main supervisor was H. Suparman, S.Sos., S.Pd., M.Si, and the co-supervisor was Ir. Heru Adi Putranto, M.Si. This research identified challenges in the implementation of state apparatus duties and the effectiveness of administrative services. The results of the study show that the effectiveness of administrative services at the Sako Village Office is still inadequate, with community complaints related to long service times and inadequate facilities, such as hot waiting rooms during the day.

Keywords: Effectiveness, Administrative Services

PENDAHULUAN

Setiap warga negara Indonesia memiliki kesempatan dalam mendapatkan pelayanan administrasi. Pemerintah memberikan pelayanan yang cepat dan efektif kepada seluruh warga dengan teknologi yang semakin berkembang. Berdasarkan undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan pelayanan ketetapan pengguna pelayanan penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan kata lain pelayanan publik merupakan layanan yang akan di berikan oleh pemerintah baik pemerintah pusat, pemerintah daerah maupun badan usaha milik daerah terhadap masyarakat itu sendiri dan memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat

25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik merupakan tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Jadi pelayanan terhadap masyarakat seharusnya cepat, mudah , terjangkau dan terukur dengan ditunjang oleh tata cara pelayanan yang baik dan sember daya aparatur yang kompeten dan berkualitas.

Kompetensi dan kualitas pelayanan seperti yang diamanatkan dalam UU ASN diharapkan dapat memberikan implikasi yang lebih baik terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Semenjak berlakunya undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik hingga sekarang masih menimbulkan permasalahan karena undang-undang tersebut belum sepenuhnya dilaksanakan oleh pemerintah. Secara empiris pelayanan publik masih bercirikan berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kecenderungan seperti itu terjadi karenan masyarakat masih di posisikan sebagai pihak yang melayani, bukan yang di layani.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan oleh penulis diperoleh infomasi bahwa pelayanan administrasi di Kelurahan sako kecamatan sako kota pelembang terlihat masih adanya keluhan yang disampaikan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian dimulai dari minat awal untuk memahami fenomena, berkembang menjadi ide, teori, dan konsep. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif untuk menjawab permasalahan yang diangkat. Penelitian kualitatif melibatkan pengumpulan data deskriptif berupa bahasa tertulis atau lisan dari orang atau pelaku yang diamati, dengan tujuan untuk menjelaskan dan menganalisis fenomena individu, kelompok, peristiwa, dan persepsi.

Menurut Sugiyono (2017), penelitian kualitatif berlandaskan pada filsafat positivisme dan melibatkan pengumpulan data untuk menguji hipotesis. Creswell &

Guettermen (2018) menyatakan bahwa penelitian kualitatif bergantung pada informasi subjektif dari partisipan. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif untuk mendapatkan gambaran mendalam tentang efektivitas pelayanan administrasi di Kantor Lurah Sako, dan mengklasifikasikan data tertulis serta lisan dari sumber yang relevan.

HASIL PENELITIAN

Bab ini meliputi hasil penelitian tentang efektivitas pelayanan administrasi di Kantor Lurah Sako, Kota Palembang, yang mencakup observasi, studi pustaka, wawancara, dan dokumentasi.

1. Efektivitas Pelayanan Administrasi

a. Standar Waktu

Waktu penyelesaian pelayanan di Kantor Lurah Sako umumnya mengikuti SOP dengan maksimal 3 hari kerja. Meskipun ada yang memuji efisiensi, beberapa masyarakat merasa waktu penyelesaian belum optimal, dengan keluhan mengenai prosedur yang rumit dan waktu yang tidak pasti.

b. Hasil Pekerjaan

Hasil pekerjaan dalam layanan administrasi meliputi berbagai layanan seperti administrasi kependudukan dan perizinan. Beberapa masyarakat mengalami keterlambatan dan kesulitan dalam mendapatkan dokumen administrasi, menunjukkan bahwa hasil pekerjaan belum sepenuhnya memuaskan.

c. Biaya Pengeluaran

Pengelolaan biaya di Kantor Lurah Sako sesuai dengan anggaran yang ditetapkan, dengan adanya pemantauan rutin untuk memastikan efisiensi dan kepatuhan anggaran. Hal ini berdampak positif pada kualitas pelayanan dan kepercayaan masyarakat.

2. Pelayanan Administrasi

a. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan terdiri dari beberapa langkah mulai dari penerimaan permohonan hingga dokumentasi. Meskipun prosedur ada, masyarakat masih mengeluhkan kompleksitas dan ketidakjelasan dalam prosesnya, menyebabkan ketidakpuasan.

b. Waktu Penyelesaian

Pelayanan administrasi seharusnya diselesaikan dalam waktu maksimal 3 hari kerja. Namun, seringkali masyarakat mengalami ketidakpastian mengenai durasi penyelesaian yang menghambat perencanaan mereka.

c. Produk Pelayanan

Produk pelayanan meliputi pendaftaran penduduk, pembuatan KTP, dan perizinan. Ada keluhan tentang proses yang lambat, informasi yang kurang jelas, dan ketersediaan dokumen yang tidak memadai.

d. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana di Kantor Lurah Sako seperti ruang tunggu dan peralatan masih perlu perbaikan. Masyarakat mengeluhkan fasilitas yang kurang memadai seperti ruang tunggu yang panas dan peralatan komputer yang terbatas.

e. Kompetensi Petugas

Kompetensi petugas dalam memberikan layanan administrasi dianggap baik, dengan penjelasan yang jelas dan bantuan yang diberikan kepada masyarakat. Namun, ada kebutuhan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai prosedur administrasi.

Secara keseluruhan, meskipun beberapa aspek pelayanan di Kantor Lurah Sako sudah memenuhi standar, masih terdapat berbagai area yang memerlukan perbaikan untuk meningkatkan efektivitas dan kepuasan masyarakat.

PEMBAHASAN

Pembahasan mengenai pelayanan administrasi di Kantor Lurah Sako, Kecamatan Sako, Kota Palembang menunjukkan pentingnya responsif, akurat, dan tepat waktu dalam memenuhi kebutuhan administratif pelanggan. Efektivitas pelayanan administrasi diukur dari beberapa variabel seperti standar waktu, hasil pekerjaan, dan biaya pengeluaran sesuai rencana.

1. Efektivitas Pelayanan Administrasi

a. Standar Waktu

Mengukur seberapa lama waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas. Standar waktu yang telah ditetapkan di kantor tersebut dinilai sudah sesuai SOP.

b. Hasil Pekerjaan

Menilai apakah pekerjaan selesai sesuai dengan kualitas dan kuantitas yang diharapkan. Hasil pekerjaan di kantor Lurah Sako sudah memenuhi standar waktu yang ditetapkan.

c. Biaya Pengeluaran

Pengeluaran harus sesuai rencana untuk menghindari penyelewengan biaya. Biaya pelayanan administrasi di kantor Lurah Sako juga sudah direncanakan dengan baik.

2. Pelayanan Administrasi

Meliputi pengurusan identitas, surat keterangan, perizinan, pelayanan sosial, dan pendaftaran legalisasi.

a. prosedur Pelayanan

Memastikan proses administrasi berjalan tertib dan efisien. Proses pelayanan di kantor ini berjalan dengan baik.

b. Waktu Penyelesaian

waktu penyelesaian sudah berjalan baik dan memberikan pelayanan yang efisien dan cepat kepada masyarakat.

c. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan berupa dokumen resmi sudah memadai.

d. Sarana dan Prasarana

Fasilitas seperti ruang tunggu dan peralatan sudah ada, meskipun perlu perbaikan, seperti penambahan ruang tunggu yang nyaman.

e. Kompetensi Petugas

Keterampilan, pengetahuan, dan sikap petugas dalam memberikan pelayanan sudah baik, menjamin pelayanan yang efisien dan memuaskan.

Faktor Penghambat:

a. Standar waktu yang ditentukan

kurang baik dimana masih banyak masyarakat yang mengeluhkan waktu proses penyelesaian kurang kejelasan berapa lama proses pelayanan akan memakan waktu.

b. Sarana dan Prasarana

Beberapa fasilitas seperti komputer dan ruang tunggu masih kurang memadai, dengan beberapa keluhan mengenai kondisi ruang tunggu yang panas dan kurangnya perangkat teknologi yang memadai.

Secara keseluruhan, pelayanan administrasi di Kantor Lurah Sako sudah memenuhi sebagian besar standar, namun masih ada beberapa area yang memerlukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diatas, maka penulis menyimpulkan bahwa Efektivitas pelayanan Administrasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Lurah sako Kecamatan sako kota Palembang belum efektif karena masih ada beberapa masyarakat yang mengeluhkan tentang standar waktu yang

ditentukan memakan waktu yang lama dan begitu juga dengan kendala yang dihadapi masyarakat yaitu tentang sarana dan prasarana yang belum memadai seperti ruang tunggu yang panas ketika sudah siang hari.

SARAN

Berdasarkan simpulan, berikut saran untuk pegawai Kantor Lurah Sako dan masyarakat di Kelurahan Sako, Kota Palembang:

1. Pegawai Kantor Lurah Sako Perbaiki sistem standar waktu pelayanan agar lebih jelas dan terukur.
2. Pemerintah kelurahan sako menambah fasilitas, seperti menambah tirai pada ruang tunggu, untuk mengoptimalkan pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aksara, Mulyawan R. (2016). Birokrasi dan Pelayanan Publik. Unpad Press: Bandung.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media: Yogyakarta.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. PT. Rajawali Pers: Jakarta.
- Husaini, U. & Purnomo, S. A. (2001). *Metodologi Penelitian Sosial*. Bumi Aksara: Jakarta.
- Ibrahim. (2005). *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandar Maju: Bandung.
- Kashmir. (2005). *Etika Customer Service*. RajaGrafindo Persada: Jakarta.
- Kirom, Bahrul. (2015). *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*. Pustaka Reka Cipta: Bandung.
- Moleong, Lexy J. (2006). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya: Bandung.
- Sinambela, L. P. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara: Jakarta.
- Sterers, M. Richard. (2011). *Efektivitas Organisasi*. Erlangga: Jakarta.
- Sulistiyowati, Wiwik. (2018). *Kualitas Layanan: Teori dan Aplikasinya*. UMSIDAS Press: Sidoarjo.

Wahyuli, Y. H. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Publik Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Palembang*. Jurnal Analisis Sosial Politik.