

ABSTRAK

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengelolaan administrasi kelurahan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada masyarakat di Kantor Kelurahan Pekan Kuala. Untuk mengetahui faktor-faktor pendukung dan penghambat yang dihadapain oleh lurah dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada masyarakat di Kantor Kelurahan Pekan Kuala. Adapun metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yang bertujuan untuk memperoleh gambaran secara menyeluruh mengenai strategi pengelolaan administrasi kelurahan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat di Kelurahan Pekan Kuala, Kecamatan Kuala, Kabupaten Langkat. Teori yang digunakan di dalam penelitian ini adalah menggunakan teori Kasmir. Menurut Kasmir (2015), mengemukakan bahwa pelayanan adalah sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi, yang kemudian dianalisis secara sistematis untuk menarik kesimpulan berdasarkan fenomena yang terjadi di lapangan. Hasil penelitian menunjukkan salah satu strategi penting dalam pengelolaan administrasi kelurahan adalah penerapan sistem informasi berbasis teknologi. Di Kelurahan Pekan Kuala, pengadopsian sistem digital untuk proses administrasi mulai dilaksanakan, meskipun belum sepenuhnya diterapkan di semua aspek. Salah satu faktor penghambat yang paling utama dalam pengelolaan administrasi kelurahan adalah keterbatasan sumber daya manusia (SDM) yang kompeten. Petugas administrasi di Kelurahan Pekan Kuala sering kali tidak memiliki keterampilan yang memadai dalam menggunakan teknologi terbaru atau menjalankan prosedur administratif yang kompleks. Salah satu faktor pendukung utama dalam pengelolaan administrasi kelurahan adalah adopsi teknologi informasi. Di Kelurahan Pekan Kuala, penggunaan sistem berbasis digital seperti e-government untuk mengelola data kependudukan, perizinan, dan permohonan administrasi lainnya telah mulai diterapkan.

Kata Kunci : Strategi, Pengelolaan Administrasi, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

The purpose of this research is to understand how administrative management at the Kelurahan (urban village) office is carried out to improve the quality of public services at the Pekan Kuala Kelurahan Office. It also aims to identify the supporting and inhibiting factors faced by the village head in improving the quality of services to the community at the Pekan Kuala Kelurahan Office. The research method used is a descriptive method with a qualitative approach, which aims to obtain a comprehensive overview of administrative management strategies in enhancing service quality for the community in Pekan Kuala Kelurahan, Kuala Sub-district, Langkat Regency. The theory used in this study is based on Kasmir' theory. According to Kasmir (2015), service is defined as an action or deed performed by an individual or organization to provide satisfaction to customers. Data collection techniques were carried out through observation, in-depth interviews, and documentation, which were then systematically analyzed to draw conclusions based on field phenomena. The results of the study indicate that one of the key strategies in administrative management at the kelurahan level is the implementation of technology-based information systems. In Pekan Kuala Kelurahan, the adoption of digital systems for administrative processes has begun, although it has not yet been fully applied in all aspects. One of the main inhibiting factors in administrative management is the lack of competent human resources. Administrative staff at the Pekan Kuala Kelurahan Office often lack adequate skills in using modern technology or in handling complex administrative procedures. On the other hand, one of the main supporting factors is the adoption of information technology. In Pekan Kuala Kelurahan, the use of digital-based systems such as e-government for managing population data, permits, and other administrative requests has begun to be implemented

Keywords: *Strategy, Administration Management, Service Quality*