

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Administrasi kelurahan memiliki peran yang sangat penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sebagai unit pemerintahan terendah, kelurahan bertanggung jawab dalam melaksanakan berbagai urusan administrasi kependudukan, perizinan, serta layanan publik lainnya. Efektivitas pengelolaan administrasi kelurahan sangat menentukan kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat. Namun, dalam praktiknya, masih sering ditemukan berbagai kendala, seperti birokrasi yang berbelit, kurangnya sumber daya manusia yang kompeten, serta keterbatasan sarana dan prasarana. Oleh karena itu, diperlukan strategi pengelolaan administrasi yang optimal guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Kelurahan Pekan Kuala, yang berada di Kecamatan Kuala, Kabupaten Langkat, merupakan salah satu wilayah yang terus berupaya meningkatkan pelayanan administrasi kepada masyarakat. Dengan jumlah penduduk yang terus bertambah, kebutuhan akan pelayanan yang cepat, efektif, dan transparan menjadi semakin mendesak. Masyarakat mengharapkan adanya kemudahan dalam pengurusan dokumen kependudukan, perizinan usaha, serta layanan lainnya tanpa harus mengalami proses yang panjang dan rumit. Oleh sebab itu, pengelolaan administrasi yang baik menjadi faktor utama dalam menciptakan pelayanan publik yang berkualitas.

Salah satu tantangan utama dalam pengelolaan administrasi di Kelurahan Pekan Kuala adalah kurangnya sistem yang terintegrasi dan penggunaan teknologi yang masih terbatas. Banyak proses administrasi masih dilakukan secara manual, yang dapat menyebabkan keterlambatan dalam pelayanan dan meningkatkan potensi terjadinya kesalahan. Selain itu, kurangnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur administrasi sering kali menjadi kendala dalam pelaksanaan pelayanan. Oleh karena itu, perlu adanya upaya untuk mengembangkan sistem administrasi yang lebih modern dan berbasis teknologi guna meningkatkan efisiensi dan akurasi pelayanan.

Selain aspek teknologi, faktor sumber daya manusia juga memiliki peran krusial dalam strategi pengelolaan administrasi. Kualitas pelayanan administrasi sangat bergantung pada kompetensi aparatur kelurahan dalam menjalankan tugasnya. Jika aparatur kurang mendapatkan pelatihan dan memiliki pemahaman yang rendah terhadap regulasi yang berlaku, maka hal ini dapat menjadi hambatan dalam optimalisasi pelayanan publik. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas aparatur melalui program pelatihan, bimbingan teknis, serta pengembangan keterampilan menjadi langkah strategis yang harus diimplementasikan. Dengan demikian, pelayanan administrasi dapat berjalan lebih profesional, transparan, dan akuntabel, sehingga meningkatkan kepuasan serta kepercayaan masyarakat.

Penerapan prinsip *good governance* dalam pengelolaan administrasi kelurahan juga menjadi faktor kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat harus dijadikan pedoman dalam setiap proses administrasi. Dengan menerapkan prinsip-prinsip tersebut, diharapkan dapat membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah kelurahan dan mendorong partisipasi aktif warga dalam proses administrasi serta pengambilan keputusan yang berkaitan dengan pelayanan publik.

Untuk mencapai tujuan tersebut, diperlukan strategi yang komprehensif, mencakup peningkatan sarana dan prasarana, pengembangan sistem administrasi berbasis digital, serta peningkatan kualitas sumber daya manusia. Pemerintah daerah juga perlu memberikan dukungan dalam bentuk regulasi, anggaran, serta pengawasan agar program peningkatan kualitas pelayanan administrasi dapat berjalan secara efektif dan berkelanjutan. Dengan adanya sinergi antara pemerintah dan masyarakat, diharapkan pelayanan administrasi kelurahan dapat lebih cepat, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan warga.

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi pengelolaan administrasi kelurahan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat di Kelurahan Pekan Kuala, Kecamatan Kuala, Kabupaten Langkat.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang dapat diterapkan oleh pemerintah kelurahan guna meningkatkan efektivitas pelayanan serta mendukung terciptanya tata kelola pemerintahan yang lebih baik di tingkat kelurahan.

Pengelolaan Administrasi Kelurahan Pekan Kuala tidak sesuai dengan administrasi kelurahan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 34 Tahun 2017. Bahwa kelurahan pekan kuala hanya melaksanakan administrasi kependudukan. Sedangkan jenis administrasi kelurahan yaitu: (a) Administrasi umum (b) Administrasi penduduk (c) Administrasi keuangan (d) Administrasi pembangunan (e) Bentuk administrasi lainnya. Kualitas pelayanan di kelurahan pekan kuala tidak handal dan tidak mempunyai jaminan jangka waktu dalam mengurus Kartu Tanda Kependudukan (KTP) dan lainnya.

Mendefinisikan pelayanan publik adalah, serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, izin usaha, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), izin gangguan (HO), izin mengambil air tanah, berlangganan air minum, listrik dan sebagainya.¹ Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang public maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.²

Jadi, dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik, yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab serta dilaksanakan oleh instansi pemerintah di tingkat pusat, daerah, maupun di

¹Agus Dwiyanto, 2016, Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Public.

²Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. 2016. Manajemen Pelayanan. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.

lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Pelayanan publik bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Selain itu, pelayanan publik harus mengedepankan prinsip transparansi, akuntabilitas, efisiensi, dan efektivitas agar dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat serta meningkatkan kepercayaan terhadap pemerintah dalam menjalankan tugasnya.

Standar Pelayanan Publik Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2014, sekurang-kurangnya meliputi: (a) Prosedur pelayanan, (b) Waktu penyelesaian, (c) Biaya pelayanan, (d) Produk Pelayanan, (e) Sarana dan prasarana pelayanan yang memadai dan (f) Kompetensi petugas pemberi pelayanan.

Kualitas sangat berkaitan dengan pencapaian target yang diharapkan oleh pihak yang dilayani. Dalam hal ini terlihat bahwa konsep kualitas berkaitan dengan pelanggan atau masyarakat yang dilayani. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan, yaitu: (a) Tangibles (bukti fisik), (b) reliability (keandalan), (c) Responsiveness (ketanggapan), (d) Assurance (jaminan) dan (e) Empathy (empati).³

Salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas, sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani. Pendapat tersebut artinya menuju pada pelayanan eksternal, dari perspektif pelanggan, lebih utama atau lebih didahulukan apabila ingin mencapai kinerja pelayanan yang berkualitas. Konsep kualitas berkaitan erat dengan pencapaian standar atau target yang diharapkan atau tuntutan dari pihak pelanggan yang dilayani. Dalam kaitan ini terlihat bahwa konsep kualitas berkaitan dengan pelanggan atau masyarakat yang dilayani.

³Pasolong, Harbani. 2019. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta.

Pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, harus sesuai dengan standar pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, harus sesuai dengan standar pelayanan yang telah di tentukan sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan.⁴

Berdasarkan paparan di atas menunjukkan pada kita penting untuk memaparkan atau meneliti tentang pengelolaan perogram Kelurahan Pekan Kuala Kecamatan Kuala Kabupaten Langkat,

sehingga penelitian ini tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul:“Pengelolaan Administrasi Kelurahan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Masyarakat Kelurahan Pekan Kuala Kecamatan Kuala Kabupaten Langkat ”.

1.2 Perumusan Masalah

Latar belakang yang telah dipaparkan, maka perumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana manajemen administrasi kelurahan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada masyarakat di Kelurahan Pekan Kuala?

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan di atas,maka penelitian yang dilakukan difokuskan kepada manajemen administrasi Kependudukan di Kelurahan Pekan Kuala dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada masyarakat di kantor Kelurahan Pekan Kuala.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dibuat pada penelitian ini,adapun tujuan dari penelitian ini dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana manajemen adminitrasi kelurahan dalam meningkat kualitas pelayanan pada masyarakat di Kantor Kelurahan Pekan Kuala.

⁴Lukman, Sampara. (2019). Manajemen Kualitas Pelayanan. Jakarta: STIALAN Press.

1.5 Manfaat Penelitian

Ada pun manfaat dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Secara praktis penelitian ini yaitu memberikan kontribusi pemikiran di Kantor Kelurahan Pekan Kuala mengenai pengelolaan administrasi.
2. Secara teoritis penelitian ini dapat memberikan masukan tentang pengelolaan administrasi kelurahan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada masyarakat Kelurahan Pekan Kuala.

BAB II

URAIAN TEORITIS

2.1 Teori Penelitian

2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Goetsh dan Davis kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, layanan, manusia, proses, lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.⁵ Kata kualitas menandung banyak definisi dan makna karena orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan. Seperti kesesuaian dengan persyaratan, kecocokan untuk pemakaian, kemudian penyempurnaan berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, serta melakukan segala sesuatu yang membahagiakan.⁶

Menurut Kasmir, mengemukakan bahwa pelayanan adalah sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan.⁷ Menurut Fandy Tjiptono definisi layanan adalah kegiatan yang dilakukan perusahaan kepada pelanggan yang telah membeli produknya.⁸

Menurut Philip Kotler pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.⁹ Layanan adalah suatu perbuatan atau penampilan yang dapat ditawarkan oleh suatu partai kepada yang lain yang tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun.¹⁰ Pengertian layanan atau pelayanan secara umum, menurut Purwadarminta adalah menyediakan segala apa yang dibutuhkan orang lain.¹¹

⁵ Bilson Simamora, *Memenangkan Pasar Dagang Pemasaran Efektif dan Profitabel* Jakarta, 2011

⁶ Fandy Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service* (Yogyakarta: Andi, 2015)

⁷ Kasmir, *Etika Costumer Service* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2015)

⁸ Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa* (Yogyakarta: Andi, 2014)

⁹ Fajar Laksana, *Manajemen Pemasaran* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2018)

¹⁰ Philip Kotler, *Marketing Management: An Asian Perpektive* (Jakarta: Prenhallindo, 2019)

¹¹ Purwadarminto, *Kamus Umum Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 2016)

Kotler & Keller sebagaimana dikutip oleh Fandy Tjiptono mengemukakan, bahwa kualitas pelayanan atau jasa harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan.¹² Menurut Zeitzmal kualitas layanan didefinisikan sebagai penilaian pelanggan atas keunggulan atau keistimewaan suatu produk atau layanan secara menyeluruh dan besarnya perbedaan antara harapan atau keinginan konsumen dengan tingkat persepsi konsumen.¹³ Keberhasilan pemasaran sangat ditentukan baik dan tidaknya pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan.¹⁴

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor utama yang menentukan kepuasan pelanggan. Kualitas layanan harus berorientasi pada kebutuhan pelanggan dan diukur berdasarkan kesenjangan antara harapan serta persepsi pelanggan terhadap layanan yang diterima. Semakin kecil kesenjangan tersebut, semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan. Dengan demikian, keberhasilan pemasaran sangat bergantung pada kemampuan suatu perusahaan dalam menyediakan layanan yang unggul dan memenuhi ekspektasi pelanggan secara konsisten.

2.1.1.1 Dasar-dasar Kualitas Pelayanan

Pada dasarnya pelayanan terhadap pelanggan tergantung dari latar belakang karyawan tersebut, baik suku bangsa, pendidikan, pengalaman, budaya atau adat istiadat. Namun, agar pelayanan menjadi berkualitas dan memiliki keseragaman, setiap karyawan dibekali dengan pengetahuan yang mendalam tentang dasar-dasar pelayanan. Kualitas yang diberikan tentunya harus sesuai dengan standart tertentu seperti yang diinginkan perusahaan. Tanpa standart tertentu, maka akan sulit untuk memberikan pelayanan yang lebih berkualitas.¹⁵

¹² Fandy Tjiptono, *Service, Quality dan Satisfaction* (Yogyakarta: Andi, 2016)

¹³ Fajar Laksana, *Op. Cit*

¹⁴ Sofyan Assauri, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta : PT Grafindo Persada, 2017)

¹⁵ Kasmir, *Op. Cit*,

Berikut ini ciri-ciri pelayanan yang baik, yang harus diikuti oleh karyawan dalam melayani pelanggan diantaranya:¹⁶

a. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik

Pada dasarnya pelanggan ingin dilayani secara prima. Untuk melayani pelanggan salah satu hal yang paling penting diperhatikan, di samping kualitas dan kuantitas sumber daya manusia adalah sarana dan prasarana yang dimiliki perusahaan. Peralatan dan fasilitas yang dimiliki seperti ruang tunggu dan ruang untuk menerima tamu harus dilengkapi berbagai fasilitas sehingga membuat pelanggan nyaman atau betah dalam ruangan tersebut.

b. Tersedia personil yang baik

Kenyamanan nasabah juga sangat tergantung pada petugas Customer Service (CS) yang melayaninya. Petugas CS harus ramah, sopan, dan menarik. Selain itu, mereka harus cepat tanggap, pandai berbicara dengan menyenangkan, serta memiliki keterampilan komunikasi yang baik. Petugas CS juga harus mampu memikat dan mempertahankan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang profesional dan responsif. Kecepatan dan ketepatan dalam bekerja menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, sebelum bertugas, seorang CS harus menjalani pendidikan dan pelatihan khusus agar memiliki kompetensi yang mumpuni dalam menghadapi berbagai kebutuhan dan keluhan pelanggan secara efektif.

c. Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan sejak awal hingga selesai

Dalam menjalankan kegiatan pelayanan, petugas Customer Service (CS) harus mampu memberikan layanan dari awal hingga selesai dengan profesionalisme dan tanggung jawab penuh. Kepuasan pelanggan sangat bergantung pada keseriusan petugas dalam menangani setiap permintaan atau keluhan yang diajukan. Jika terjadi kendala dalam proses pelayanan, petugas CS yang sejak awal menangani pelanggan harus segera mengambil alih dan menyelesaikan permasalahan tersebut tanpa mengalihkan tanggung jawabnya kepada pihak lain. Dengan demikian, pelanggan akan merasa dihargai dan

¹⁶ Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2021)

mendapatkan pelayanan yang optimal, sehingga meningkatkan kepercayaan serta loyalitas mereka terhadap perusahaan.

d. Mampu melayani secara cepat dan tepat

Dalam melayani pelanggan, petugas Customer Service (CS) diharapkan menjalankan tugasnya sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Pelayanan harus diberikan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan untuk setiap jenis pekerjaan guna memastikan efisiensi dan ketepatan waktu. Selain itu, petugas CS harus menghindari kesalahan dalam memberikan layanan, dengan memastikan bahwa setiap permintaan pelanggan ditangani sesuai dengan standar yang berlaku. Kepuasan pelanggan menjadi prioritas utama, sehingga layanan yang diberikan harus memenuhi harapan dan kebutuhan mereka secara optimal. Dengan pelayanan yang profesional dan sesuai prosedur, kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dapat terus meningkat.

e. Mampu berkomunikasi

Petugas Customer Service (CS) harus memiliki keterampilan komunikasi yang baik agar dapat berbicara dengan setiap pelanggan secara efektif. Kemampuan memahami keinginan pelanggan dengan cepat menjadi kunci dalam memberikan pelayanan yang memuaskan. Oleh karena itu, petugas CS harus menggunakan bahasa yang jelas, sederhana, dan mudah dimengerti, sehingga pelanggan tidak mengalami kebingungan dalam menerima informasi. Hindari penggunaan istilah teknis atau kata-kata yang sulit dipahami, terutama jika berinteraksi dengan pelanggan yang memiliki latar belakang yang beragam. Dengan komunikasi yang baik, hubungan antara perusahaan dan pelanggan dapat terjalin lebih erat, meningkatkan kepuasan serta loyalitas pelanggan.

f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi

Menjaga rahasia bank berarti menjaga kepercayaan pelanggan terhadap institusi keuangan. Petugas Customer Service (CS) memiliki tanggung jawab besar untuk merahasiakan informasi pelanggan dari pihak mana pun yang tidak berwenang. Kerahasiaan ini mencakup data pribadi, transaksi keuangan, serta segala bentuk informasi yang berkaitan dengan aktivitas perbankan pelanggan. Pelanggaran terhadap prinsip ini dapat merusak reputasi bank dan mengurangi

tingkat kepercayaan masyarakat. Oleh karena itu, setiap petugas CS harus memahami dan mematuhi regulasi terkait kerahasiaan data, serta selalu menjaga profesionalisme dalam menangani informasi pelanggan. Kepercayaan pelanggan adalah aset berharga yang harus dijaga dengan integritas tinggi.

g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

Untuk menjadi Customer Service (CS) yang profesional, seseorang harus memiliki pengetahuan dan keterampilan tertentu. CS harus memahami dengan baik produk atau layanan yang ditawarkan oleh perusahaan, termasuk kebijakan dan prosedur yang berlaku. Selain itu, keterampilan komunikasi yang baik sangat diperlukan agar dapat berinteraksi dengan pelanggan secara efektif dan memberikan solusi yang tepat terhadap permasalahan yang dihadapi. Karena CS selalu berhubungan dengan berbagai karakter pelanggan, maka pelatihan khusus dalam menghadapi pelanggan, seperti manajemen emosi, negosiasi, dan teknik pelayanan prima, sangat penting. Dengan pendidikan dan pelatihan yang tepat, seorang CS dapat menjalankan tugasnya secara profesional dan memberikan pengalaman terbaik bagi pelanggan.

h. Berusaha memahami kebutuhan pelanggan

Customer Service (CS) harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh pelanggan. Petugas CS yang lamban dalam merespons dapat menyebabkan pelanggan merasa tidak puas dan beralih ke layanan lain. Oleh karena itu, kemampuan untuk memahami serta mengantisipasi kebutuhan pelanggan sangat penting. Petugas CS harus memiliki keterampilan mendengarkan yang baik, mampu memberikan solusi dengan cepat, serta sigap dalam menangani setiap keluhan atau permintaan. Dengan respons yang cepat dan pelayanan yang ramah, pelanggan akan merasa dihargai dan lebih loyal terhadap perusahaan atau institusi yang bersangkutan.

i. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan

Kepercayaan calon pelanggan kepada bank mutlak diperlukan sehingga calon pelanggan mau menjadi pelanggan bank yang bersangkutan. Demikian pula untuk menjaga pelanggan yang lama agar tidak lari perlu dijaga

kepercayaannya. Semua ini melalui pelayanan petugas CS khususnya dan seluruh karyawan bank umumnya.¹⁷

2.1.1.2 Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan

Adapun prinsip-prinsip kualitas pelayanan menurut Wolkins sebagaimana dikutip oleh Fandy Tjiptono adalah sebagai berikut:¹⁸

a. Kepemimpinan

Strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin dan mengarahkan organisasinya dalam upaya peningkatan kinerja kualitas. Tanpa adanya kepemimpinan dari manajemen puncak, usaha peningkatan kualitas hanya akan berdampak kecil.

b. Pendidikan

Semua karyawan perusahaan, mulai dari manager puncak sampai karyawan operasional, wajib mendapatkan pendidikan mengenai kualitas. Aspek-aspek yang perlu mendapatkan penekanan dalam pendidikan tersebut antara lain konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat dan teknik implementasi strategi kualitas, dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas.

c. Perencanaan Strategi

Proses perencanaan strategi harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang dipergunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visi dan misinya. Strategi sangat penting dalam proses mencapai suatu tujuan bagi perusahaan. Dengan perencanaan strategi yang terarah, maka tujuan perusahaan untuk mencapai visi dan misinya semakin mudah.

d. Review

Proses review merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasional. Proses ini menggambarkan mekanisme yang menjamin adanya perhatian terus-menerus terhadap upaya mewujudkan sasaran-sasaran kualitas. Dengan adanya *review* akan semakin mudah dalam memperhatikan kondisi organisasinya.

¹⁷Ibid., 223-225.

¹⁸ Fandy Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service* (Yogyakarta: Andi, 2015)

e. Komunikasi

Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi organisasi, baik dengan karyawan, pelanggan, maupun stakeholder lainnya (seperti pemasok, pemegang saham, pemerintah, masyarakat sekitar, dan lain-lain).

f. Total human reward

Reward dan recognition merupakan aspek krusial dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan berprestasi perlu diberi imbalan dan prestasinya harus diakui. Dengan cara seperti ini, motivasi, semangat kerja, rasa bangga dan rasa memiliki (*sense of belonging*) setiap anggota organisasi dapat meningkat, yang paling gilirannya berkontribusi pada peningkatan produktivitas dan profitabilitas bagi perusahaan, serta kepuasan dan loyalitas pelanggan.¹⁹

2.1.1.3 Indikator Kualitas Pelayanan

Dalam pandangan Islam yang dijadikan tolak ukur untuk menilai kualitas pelayanan terhadap konsumen yaitu standarisasi syariah. Oleh karena itu, variabel-variabel yang diuji tidaklah murni menggunakan teori konvensional saja namun menjadikan syariah sebagai standart penilaian teori tersebut yang dapat dijadikan pedoman umat Islam dalam melakukan kegiatan dan memenuhi kebutuhannya. Menurut Parasuraman sebagaimana dikutip oleh Fandy Tjiptono mengemukakan indikator kualitas pelayanan atau jasa meliputi:²⁰

a. Daya tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap merupakan aspek penting dalam pelayanan yang mencerminkan kesediaan dan kemampuan karyawan untuk membantu pelanggan serta merespons kebutuhan mereka secara cepat dan tepat. Hal ini mencakup pemberian informasi yang jelas mengenai waktu layanan, serta kesigapan dalam menindaklanjuti permintaan pelanggan. Perusahaan harus mampu menunjukkan profesionalisme dalam memberikan bantuan yang efisien, terutama ketika pelanggan membutuhkan layanan dengan segera. Dengan daya tanggap yang tinggi, pelanggan akan merasa dihargai dan

¹⁹Ibid., hal. 141.

²⁰Ibid., hal. 137.

semakin percaya terhadap layanan yang diberikan, sehingga dapat meningkatkan loyalitas serta kepuasan mereka terhadap perusahaan.

b. Keandalan (*Reliability*)

Reliability dalam pelayanan mengacu pada kemampuan perusahaan untuk Memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa kesalahan,serta menyampaikannya sesuai dengan waktu yang telah disepakati.Keandalan ini mencakup dua aspek utama, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Konsistensi kerjamemastikan bahwa layanan diberikan secara stabil dan sesuai standar yang ditetapkan, sedangkan *dependability* menekankan ada pemenuhan janji layanan secara akurat dan tepat waktu. Dengan Tingkat *reliability* yangtinggi, pelanggan akan merasa lebih yakin danpercaya terhadap kualitas layananyang diberikan oleh perusahaan.

c. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan dalam pelayanan mencerminkan perilaku karyawan yang mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan serta menciptakan rasa aman dalam setiap interaksi. Kepercayaan ini dapat dibangun melalui sikap sopan, profesionalisme, serta penguasaan pengetahuan dan keterampilan yang memadai dalam menangani pertanyaan maupun keluhan pelanggan. Ketika karyawan menunjukkan kompetensi dan kesiapan dalam memberikan solusi, pelanggan akan merasa lebih dihargai dan nyaman dalam menggunakan layanan perusahaan. Oleh karena itu, jaminan pelayanan yang baik menjadi salah satu faktor utama dalam meningkatkan loyalitas pelanggan dan reputasi perusahaan.

d. Empati (*Empathy*)

Empati dalam pelayanan mencerminkan kepedulian perusahaan terhadap kebutuhan dan permasalahan pelanggan dengan memberikan perhatian yang personal. Hal ini mencakup pemahaman yang mendalam terhadap harapan pelanggan, respons yang tepat terhadap keluhan, serta sikap proaktif dalam memberikan solusi terbaik. Selain itu, jam operasional yang fleksibel dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan juga menjadi bagian dari empati perusahaan dalam memastikan kenyamanan dan kemudahan akses layanan. Dengan menerapkan empati, perusahaan dapat membangun hubungan

yang lebih erat dengan pelanggan, meningkatkan kepuasan, serta menciptakan loyalitas jangka panjang.

e. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Bukti fisik berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan para karyawan.²¹ Salah satu catatan penting bagi pelaku lembaga keuangan syariah, bahwa dalam menjalankan operasional perusahaannya harus memperhatikan sisi penampilan fisik para pengelola maupun karyawannya dalam hal berbusana yang sopan dan beretika.

2.1.1.4 Peraturan Bupati Langkat Nomor 69 Tahun 2016 Pasal 22

Sekretariat dipimpin oleh seorang Sekretaris yang mempunyai tugas dibidang pembinaa administrasi, umum dan perlengkapan, ketatalaksanaan, keuangan, kepegawaian dan rumah tangga. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), sekretariat mempunyai fungsi:

1. Pelaksanaan umum yang meliputi administrasi surat keluar dan surat masuk, urusan Kearsipan dan ekspedisi, pengetikan dan pengadaa, pengaturan dan pemeliharaan (pengamanan) lingkungan kerja serta urusan rumah tangga.
2. Pengumpulan bahan dan petunjuk teknis pelaksanaan peraturan Perundang-undangan dibidang Kepegawaian dan mengolah administrasi Kepegawaian.
3. Pengumpulan bahan dan penyusun Anggaran dan Anggaran Pembangunan serta administrasi Keuangan.
4. Pembinaan Ketatalaksanaan Oraganisasi.
5. Penghimpun perencanaan dan program serta evaluasi dan membuat pelaporan dari seksi-seksi.
6. Pemberian pelayanan teknis administratif kepada Lurah dan seluruh Perangkat Kelurahan.
7. Pelaksanaan urusan perlengkapan, dan investaris Kelurahan.

²¹Ibid., hal. 137.

8. Pengatur penyelenggaraan rapat-rapat dan upacara.

**2.1.1.5 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 34 Tahun 2017
Tentang Pendoman Administrasi Kelurahan Terdiri Dari:**

1. Administrasi Umum ;

- a) Buku Data Inventaris Kelurahan.
- b) Buku Data Aparat Kelurahan.
- c) Buku Data Tanah di Kelurahan.
- d) Buku Data Agenda Masuk dan Keluar.
- e) Buku Ekspedisi.

2. Administrasi Penduduk;

- a) Buku Data Induk Penduduk Kelurahan.
- b) Buku Data Mutasi Penduduk Kelurahan.
- c) Buku Data Rekapitulasi Jumlah Penduduk Akhir Bulan.
- d) Buku Data Penduduk Sementara.

3. Adminitrasi Keuangan

- a) Buku Kas Umum.
- b) Buku Kas Pembantu Perincian Objek Penerimaan.
- c) Buku Kas Pembantu Perincian Objek Pegeluaran.
- d) Buku Kas Harian Pembantu.
- e) Buku lainnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

4. Administrasi Pembangunan;

- a) Buku Rencana Pembangunan.
- b) Buku Kegiatan Pembangunan.
- c) Buku Inventaris Proyek.
- d) Buku Kader-kader Pembangunan.

5. Bentuk Administrasi lainnya;

- a) Buku Data Pengurus dan Anggota Lembaga Kemasyarakatan.
- b) Buku Register.

- c) Buku Monografi Kelurahan.

2.1.2 Pengertian Strategi

Strategi adalah suatu rencana atau pendekatan yang dirancang secara menyeluruh untuk mencapai tujuan tertentu dengan memanfaatkan sumber daya yang tersedia secara efektif dan efisien. Strategi melibatkan analisis situasi, penentuan arah atau sasaran jangka panjang, serta perencanaan langkah-langkah yang sistematis untuk mengatasi tantangan dan memaksimalkan peluang. Dalam konteks organisasi atau bisnis, strategi membantu menentukan bagaimana perusahaan bersaing di pasar, bagaimana cara mencapai keunggulan kompetitif, dan bagaimana mengalokasikan sumber daya agar visi dan misi tercapai.

George R. Terry mendefinisikan strategi sebagai proses yang membedakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan ataupun pengawasan dengan memanfaatkan sumber daya yang ada guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.²²

Melalui definisi yang disampaikan, George R Terry merumuskan fungsi strategi sebagai berikut:

1. Perencanaan (*planning*) merupakan dasar pemikiran dari tujuan maupun penyusunan langkah-langkah yang akan dipakai untuk mencapai tujuan. Perencanaan berarti mempersiapkan segala sesuatu yang dibutuhkan, memperhitungkan peluang, serta merumuskan bentuk kegiatan yang dimaksudkan untuk mencapai tujuan.
2. Pengorganisasian (*organizing*) dilakukan untuk menggerakan organisasi agar berjalan sesuai dengan pembagian kerja yang telah ditetapkan sebelumnya dan menggerakan sumber daya yang ada agar suatu kegiatan dapat dilaksanakan dan mencapai tujuan.
3. Penggerakan adalah proses atau tindakan untuk mendorong, mengarahkan, dan memotivasi orang lain agar bekerja dengan semangat dan efisien dalam mencapai tujuan tertentu. Istilah ini sering digunakan dalam konteks manajemen atau organisasi, khususnya dalam fungsi kepemimpinan dan pengelolaan sumber daya manusia.

²² Terry, R., & Rue, L. W. (2019). *Dasar-dasar manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.

4. Pengawasan (*controlling*) berfungsi sebagai alat untuk mengawasi pergerakan atau sumber daya yang ada agar berperan secara efektif sesuai tugas masing-masing sesuai rencana yang telah ditetapkan sebelumnya.

Secara umum, strategi tidak hanya berlaku dalam dunia bisnis, tetapi juga dalam berbagai aspek kehidupan seperti pendidikan, pemerintahan, militer, hingga kehidupan pribadi. Perumusan strategi biasanya melibatkan tiga tahap utama, yaitu perencanaan (*strategic planning*), pelaksanaan (*strategic implementation*), dan evaluasi (*strategic evaluation*). Keberhasilan strategi sangat bergantung pada ketepatan analisis, konsistensi pelaksanaan, serta kemampuan untuk beradaptasi terhadap perubahan lingkungan.

2.1.3 Pengertian Pengelolaan Administrasi Kelurahan

1. Pengertian Administrasi Kelurahan

Pengelolaan administrasi kelurahan merupakan salah satu aspek penting dalam tata kelola pemerintahan di tingkat desa atau kelurahan. Administrasi yang tertata dengan baik akan mendukung efektivitas pelayanan publik serta mempermudah koordinasi antara perangkat kelurahan dan masyarakat. Kelurahan sebagai ujung tombak pemerintahan memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan administratif yang cepat, tepat, dan transparan bagi warga setempat. Oleh karena itu, dibutuhkan sistem pengelolaan administrasi yang efisien agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dengan optimal.

Administrasi kelurahan mencakup berbagai aspek, seperti pencatatan kependudukan, pengelolaan surat-menyurat, penyusunan laporan, serta pengarsipan dokumen penting. Setiap proses administrasi harus dilakukan dengan sistem yang jelas agar meminimalkan kesalahan dan mempercepat pelayanan. Selain itu, administrasi yang tertata dengan baik juga membantu dalam pengambilan keputusan yang berbasis data, sehingga kebijakan yang diterapkan dapat lebih tepat sasaran.

Salah satu tantangan dalam pengelolaan administrasi kelurahan adalah masih adanya keterbatasan sumber daya manusia yang memahami sistem administrasi modern. Banyak kelurahan yang masih menggunakan metode manual dalam pencatatan data, sehingga proses pelayanan menjadi lebih lambat dan

rentan terhadap kesalahan. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas aparaturnya kelurahan melalui pelatihan dan pendidikan menjadi langkah penting dalam memperbaiki sistem administrasi di tingkat kelurahan.

Penerapan teknologi informasi dalam administrasi kelurahan dapat menjadi solusi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja. Digitalisasi dokumen, penggunaan sistem informasi kependudukan, serta penerapan layanan berbasis online dapat mempercepat proses administrasi dan mengurangi tumpukan dokumen fisik. Dengan adanya sistem berbasis teknologi, masyarakat juga dapat mengakses berbagai layanan administratif dengan lebih mudah tanpa harus datang langsung ke kantor kelurahan.

Selain digitalisasi, transparansi dalam pengelolaan administrasi kelurahan juga menjadi faktor utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dengan adanya keterbukaan informasi, masyarakat dapat mengetahui prosedur pengurusan administrasi secara jelas dan mengurangi potensi terjadinya praktik maladministrasi. Transparansi juga dapat diwujudkan melalui papan pengumuman, website resmi kelurahan, atau media sosial yang memberikan informasi terkait pelayanan administrasi yang tersedia.

Untuk memastikan efektivitas administrasi kelurahan, perlu adanya sistem evaluasi dan pengawasan yang berkelanjutan. Evaluasi ini dapat dilakukan melalui audit internal, survei kepuasan masyarakat, atau forum musyawarah kelurahan yang melibatkan partisipasi warga. Dengan adanya evaluasi rutin, kelurahan dapat mengidentifikasi kendala yang dihadapi serta mencari solusi yang tepat untuk meningkatkan pelayanan.

Partisipasi masyarakat juga memiliki peran penting dalam pengelolaan administrasi kelurahan. Masyarakat dapat berperan aktif dalam memberikan masukan terkait pelayanan, melaporkan permasalahan administratif, serta mengikuti kegiatan sosialisasi yang diadakan oleh kelurahan. Sinergi antara pemerintah kelurahan dan masyarakat akan menciptakan sistem administrasi yang lebih responsif dan sesuai dengan kebutuhan warga.

Dalam konteks kebijakan, pemerintah daerah memiliki peran dalam mendukung administrasi kelurahan melalui regulasi dan alokasi anggaran. Penyediaan sarana dan prasarana yang memadai, seperti komputer, jaringan

internet, serta fasilitas pendukung lainnya, akan membantu kelurahan dalam mengelola administrasi dengan lebih baik. Selain itu, kebijakan yang mendorong inovasi dalam pelayanan publik juga dapat memberikan dampak positif bagi kinerja kelurahan.

Pengelolaan administrasi kelurahan yang baik tidak hanya berdampak pada efektivitas kerja aparat kelurahan, tetapi juga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Ketika masyarakat merasakan pelayanan yang cepat, akurat, dan mudah diakses, maka tingkat kepuasan mereka terhadap pemerintahan akan meningkat. Hal ini juga berkontribusi dalam menciptakan tata kelola pemerintahan yang lebih baik dan akuntabel di tingkat kelurahan.

Dengan berbagai tantangan dan peluang yang ada, pengelolaan administrasi kelurahan harus terus beradaptasi dengan perkembangan zaman. Inovasi dalam pelayanan, pemanfaatan teknologi, serta peningkatan kualitas sumber daya manusia menjadi kunci utama dalam menciptakan administrasi kelurahan yang lebih baik. Dengan sistem administrasi yang efisien dan transparan, kelurahan dapat menjalankan perannya sebagai penyedia layanan publik yang profesional dan terpercaya bagi masyarakat.

2. Administrasi Kependudukan

Administrasi kependudukan merupakan bagian penting dari sistem pemerintahan di tingkat kelurahan yang berkaitan dengan pencatatan dan pengelolaan data penduduk. Administrasi ini mencakup berbagai layanan, seperti penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, akta kematian, serta surat keterangan domisili. Pengelolaan administrasi kependudukan yang baik akan memberikan manfaat bagi masyarakat dalam mendapatkan hak-hak sipil mereka, seperti akses terhadap pendidikan, kesehatan, dan layanan sosial lainnya.

Salah satu aspek utama dalam administrasi kependudukan adalah pencatatan penduduk yang akurat dan terkini. Kelurahan bertanggung jawab untuk mendata seluruh warga yang tinggal di wilayahnya, baik warga tetap maupun pendatang. Data ini menjadi dasar bagi pemerintah dalam merancang kebijakan pembangunan yang tepat sasaran, seperti perencanaan kebutuhan fasilitas umum,

pendidikan, dan bantuan sosial. Oleh karena itu, pembaruan data secara berkala sangat diperlukan untuk memastikan keakuratan informasi kependudukan.

Dalam praktiknya, administrasi kependudukan masih menghadapi berbagai tantangan, terutama dalam hal keterbatasan sumber daya dan akses teknologi. Di beberapa daerah, pencatatan kependudukan masih dilakukan secara manual, yang dapat menyebabkan keterlambatan dalam pelayanan dan potensi kesalahan pencatatan. Oleh karena itu, digitalisasi dalam pengelolaan administrasi kependudukan menjadi solusi yang penting untuk meningkatkan efisiensi dan akurasi data.

Pemerintah telah mendorong digitalisasi sistem administrasi kependudukan melalui penggunaan teknologi informasi, seperti Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Sistem ini memungkinkan pencatatan data penduduk secara lebih cepat dan terintegrasi dengan database nasional. Dengan adanya sistem ini, masyarakat dapat mengurus dokumen kependudukan dengan lebih mudah, tanpa harus melalui proses yang panjang dan birokrasi yang berbelit-belit.

Selain digitalisasi, transparansi dalam pengelolaan administrasi kependudukan juga menjadi faktor yang penting. Masyarakat harus mendapatkan informasi yang jelas mengenai prosedur dan persyaratan dalam mengurus dokumen kependudukan. Kelurahan dapat menyediakan papan informasi, website resmi, atau media sosial sebagai sarana komunikasi untuk memberikan informasi yang dibutuhkan masyarakat. Dengan demikian, pelayanan publik dapat berjalan lebih efektif dan akuntabel.

Administrasi kependudukan yang tertata dengan baik akan memberikan dampak positif bagi pemerintah dan masyarakat. Selain mempercepat proses pelayanan, sistem administrasi yang baik juga dapat membantu dalam pengambilan kebijakan berbasis data. Oleh karena itu, peningkatan kualitas administrasi kependudukan harus terus dilakukan melalui inovasi teknologi, pelatihan sumber daya manusia, serta peningkatan koordinasi antara pemerintah daerah dan pusat agar pelayanan kependudukan semakin optimal dan memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat.

3. Pengelolaan Surat-Menyurat dan Arsip

Pengelolaan surat-menyurat dan arsip merupakan bagian penting dalam administrasi kelurahan yang mendukung kelancaran pelayanan publik serta menjaga dokumentasi resmi pemerintahan. Setiap kelurahan memiliki tanggung jawab untuk mengelola berbagai jenis surat dan dokumen administratif, baik yang bersifat internal maupun eksternal. Efektivitas dalam pengelolaan surat dan arsip akan meningkatkan efisiensi pelayanan serta memastikan keteraturan dalam administrasi pemerintahan.

Surat-menyurat di kelurahan mencakup surat masuk dan surat keluar yang harus didokumentasikan dengan baik. Surat masuk dapat berupa instruksi dari pemerintah daerah, permohonan dari warga, atau pemberitahuan resmi dari instansi lain. Sementara itu, surat keluar meliputi surat keputusan, surat keterangan, serta berbagai dokumen administratif yang dikeluarkan oleh pihak kelurahan. Setiap surat harus dicatat, diklasifikasikan, dan disimpan dalam arsip yang sesuai agar mudah ditemukan saat dibutuhkan.

Salah satu tantangan dalam pengelolaan surat-menyurat adalah jumlah dokumen yang terus bertambah seiring dengan berjalannya waktu. Oleh karena itu, sistem pencatatan yang baik sangat diperlukan untuk menghindari kehilangan atau kesalahan dalam penyimpanan dokumen. Kelurahan dapat menerapkan sistem penomoran surat yang terstruktur, klasifikasi berdasarkan jenis surat, serta pencatatan dalam buku register atau sistem digital untuk memudahkan pelacakan.

Selain surat-menyurat, arsip merupakan elemen penting dalam administrasi kelurahan. Arsip adalah kumpulan dokumen yang berisi informasi penting yang harus disimpan dalam jangka waktu tertentu, bahkan ada yang harus disimpan secara permanen. Arsip dapat berupa data kependudukan, laporan kegiatan, dokumen keuangan, serta keputusan dan kebijakan yang telah dibuat oleh kelurahan. Pengelolaan arsip yang baik akan mempermudah kelurahan dalam memberikan layanan kepada masyarakat serta mendukung transparansi administrasi pemerintahan.

Dalam era digitalisasi, kelurahan sebaiknya mulai mengadopsi sistem pengelolaan surat-menyurat dan arsip berbasis teknologi. Penggunaan sistem informasi manajemen dokumen dapat mempercepat proses pencarian, penyimpanan, dan distribusi surat serta arsip. Digitalisasi juga membantu dalam

mengurangi risiko kehilangan atau kerusakan dokumen akibat faktor eksternal seperti bencana alam atau kesalahan manusia.

Namun, meskipun digitalisasi sangat membantu, arsip fisik tetap memiliki peran penting dan harus dikelola dengan baik. Oleh karena itu, perlu ada ruang penyimpanan khusus dengan sistem pengarsipan yang jelas dan terstruktur. Dokumen harus disusun berdasarkan kategori, tahun, dan jenis dokumen agar mudah diakses saat dibutuhkan. Selain itu, kelurahan juga harus menetapkan kebijakan mengenai masa retensi dokumen, yaitu batas waktu penyimpanan dokumen sebelum dimusnahkan atau dipindahkan ke arsip permanen.

Penting bagi petugas kelurahan untuk mendapatkan pelatihan terkait pengelolaan surat-menyurat dan arsip. Dengan pemahaman yang baik, mereka dapat menerapkan sistem administrasi yang lebih efektif dan efisien. Selain itu, kelurahan juga perlu melakukan evaluasi secara berkala terhadap sistem yang digunakan agar selalu relevan dengan perkembangan zaman dan kebutuhan pelayanan publik.

Dengan pengelolaan surat-menyurat dan arsip yang baik, kelurahan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik serta menjaga akuntabilitas dalam administrasi pemerintahan. Dokumentasi yang tertata rapi akan memudahkan proses kerja, mengurangi risiko kesalahan administratif, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kelurahan.

4. Pelayanan Publik dan Transparansi

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintahan di tingkat kelurahan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam berbagai aspek kehidupan. Kelurahan sebagai unit pemerintahan terdekat dengan masyarakat memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan yang cepat, efektif, dan efisien. Pelayanan publik yang berkualitas akan meningkatkan kepuasan masyarakat serta memperkuat kepercayaan terhadap pemerintah daerah.

Pelayanan publik di kelurahan mencakup berbagai layanan administratif, seperti pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, surat keterangan domisili, serta surat-surat perizinan lainnya. Proses pelayanan yang cepat dan transparan menjadi kunci utama dalam memberikan

kenyamanan bagi masyarakat. Jika pelayanan dilakukan secara lambat dan berbelit-belit, maka masyarakat akan merasa tidak puas dan kepercayaan terhadap pemerintah dapat menurun.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, kelurahan harus menerapkan standar operasional prosedur (SOP) yang jelas dan mudah dipahami. SOP ini mencakup langkah-langkah dalam proses pelayanan, waktu penyelesaian, serta biaya (jika ada) yang harus dibayarkan oleh masyarakat. Dengan adanya SOP yang jelas, masyarakat dapat mengetahui prosedur yang harus diikuti tanpa mengalami kebingungan atau ketidakpastian.

Selain SOP, transparansi dalam pelayanan publik juga menjadi aspek penting yang harus diperhatikan oleh kelurahan. Transparansi berarti memberikan informasi yang jelas dan mudah diakses oleh masyarakat terkait proses pelayanan, persyaratan administrasi, serta hak dan kewajiban warga dalam memperoleh layanan publik. Informasi ini dapat disampaikan melalui papan pengumuman di kantor kelurahan, website resmi, media sosial, atau layanan informasi berbasis teknologi.

Digitalisasi pelayanan publik menjadi salah satu solusi dalam meningkatkan efisiensi dan transparansi. Dengan adanya sistem berbasis teknologi, masyarakat dapat mengakses informasi secara cepat dan mengurus administrasi tanpa harus datang langsung ke kantor kelurahan. Beberapa kelurahan telah mulai menerapkan layanan online untuk pembuatan surat keterangan, pengecekan status pengurusan dokumen, serta konsultasi secara daring. Hal ini sangat membantu dalam mengurangi antrian dan mempercepat proses pelayanan.

Selain digitalisasi, transparansi juga dapat diwujudkan melalui keterbukaan informasi terkait penggunaan anggaran dan kebijakan yang diterapkan di tingkat kelurahan. Masyarakat berhak mengetahui bagaimana dana kelurahan digunakan untuk kepentingan publik, termasuk dalam pembangunan infrastruktur dan program sosial. Keterbukaan ini dapat dilakukan dengan menyelenggarakan musyawarah warga, publikasi laporan keuangan secara berkala, serta melibatkan masyarakat dalam proses perencanaan dan evaluasi program kelurahan.

Namun, dalam praktiknya, masih terdapat berbagai tantangan dalam mewujudkan pelayanan publik yang transparan. Beberapa kendala yang sering

dihadapi antara lain birokrasi yang masih berbelit-belit, kurangnya sumber daya manusia yang terlatih dalam bidang administrasi publik, serta rendahnya pemanfaatan teknologi dalam pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan secara berkelanjutan agar pelayanan publik semakin optimal.

Untuk mengatasi tantangan tersebut, pemerintah daerah dapat memberikan pelatihan kepada aparatur kelurahan mengenai tata kelola administrasi yang baik, penggunaan teknologi dalam pelayanan, serta etika dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, pengawasan dari lembaga terkait serta peran aktif masyarakat dalam memberikan masukan dan kritik juga sangat diperlukan agar sistem pelayanan publik semakin baik dan akuntabel.

Dengan adanya pelayanan publik yang transparan dan berkualitas, diharapkan masyarakat dapat merasakan manfaat langsung dari keberadaan pemerintahan di tingkat kelurahan. Selain meningkatkan kepuasan masyarakat, transparansi juga akan menciptakan sistem pemerintahan yang lebih bersih, akuntabel, dan berorientasi pada kepentingan publik. Hal ini akan membawa dampak positif bagi pembangunan daerah secara keseluruhan serta menciptakan hubungan yang harmonis antara pemerintah dan masyarakat.

2.2 Penelitian Terdahulu

No.	Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Sistem informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Catatan sipil kelurahan di Kecamatan Marangkayu Kutai Kartanegara. Masna Wati, Engla Despahari (2018)	Persamaan penelitian terdahulu yang dilakukan sekarang yaitu mengenai kualitas pelayanan, serta penggunaan metodologi penelitian yang sama yaitu metode kualitatif.	Perbedaan antara penelitian yang dilakukan dengan penelitian terdahulu adalah sebagai berikut: 1. Lokus Penelitian- Penelitian terdahulu dilakukan di Kecamatan Marangkayu, Kutai Kartanegara, sedangkan penelitian ini dilakukan di lokasi yang berbeda. 2. Keterbaruan Data- Penelitian ini menggunakan data terbaru pada tahun

			2024, sedangkan penelitian terdahulu menggunakan data tahun 2018.
2.	Pendampingan Pengelolaan Administrasi Pada Perangkat Kelurahan Gedawang Kecamatan Banyumanik Kota Semarang. Rustono1, Fatchun Hasyim, Dody Setyadi, Rara Ririn Budi Utaminingsy, Nur Rini (2023)	Persamaan penelitian terdahulu yang dilakukan sekarang yaitu mengenai pengelolaan administrasi, serta penggunaan metodologi penelitian yang sama yaitu metode kualitatif.	Perbedaan antara penelitian yang dilakukan dengan penelitian terdahulu adalah sebagai berikut: 1. Locus Penelitian – Penelitian terdahulu dilakukan di Kelurahan Gedawang, Kecamatan Banyumanik, Kota Semarang, sedangkan penelitian ini dilakukan di lokasi yang berbeda. 2. Fokus Penelitian – Penelitian terdahulu hanya berfokus pada pengelolaan administrasi oleh perangkat kelurahan, sedangkan penelitian ini memiliki cakupan yang lebih luas, yaitu bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.
3.	Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Kanaan Kecamatan Bontang Barat. Gideon Ambelong Rangan (2020)	Persamaan penelitian terdahulu yang dilakukan sekarang yaitu mengenai kualitas pelayanan, serta penggunaan metodologi penelitian yang sama yaitu metode kualitatif.	Peneliti memiliki perbedaan dengan penelitian terdahulu yaitu: 1. Locus penelitian terdahulu dilakukan di Kelurahan Kanaan Kecamatan Bontang Barat. 2. Pada penelitian terdahulu kualitas pelayanan publik hanya berfokus bidang administrasi

			kependudukan, sedangkan yang peneliti dilakukan meningkatkan kualitas pelayanan pada masyarakat.
4.	Pelayanan Administrasi Di Kantor Kelurahan. Shelly Oktafiyana Sr, Gradila Apriani (2021)	Persamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang sedang dilakukan terletak pada fokus kajian mengenai pelayanan administrasi serta penggunaan metodologi penelitian yang sama, yaitu metode kualitatif.	Peneliti memiliki perbedaan dengan penelitian terdahulu yaitu: 1.Locus penelitian terdahulu dilakukan di Kelurahan Kapuas Hilir Kabupaten Sintang. 2.Pada penelitian terdahulu pelayanan administrasi dilakukan hanya berfokus di kantor kelurahan, sedangkan yang peneliti dilakukan meningkatkan kualitas pelayanan pada masyarakat.
5.	Pengaruh Kualitas Pelayanan E-KTP terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Kramatmulya Ahtu Duriat, Regan Vaughan (2021)	Persamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang sedang dilakukan terletak pada fokus kajian mengenai kualitas pelayanan serta penggunaan metodologi penelitian yang sama, yaitu metode kualitatif.	Perbedaan antara penelitian yang dilakukan dengan penelitian terdahulu adalah sebagai berikut: 1. Locus Penelitian- Penelitian terdahulu dilakukan di Kecamatan Kramatmulya, sedangkan penelitian ini dilakukan di lokasi yang berbeda. 2. Fokus Penelitian- Penelitian terdahulu hanya berfokus pada kualitas pelayanan E-KTP terhadap kepuasan masyarakat, sedangkan penelitian ini lebih luas, yaitu bertujuan untuk

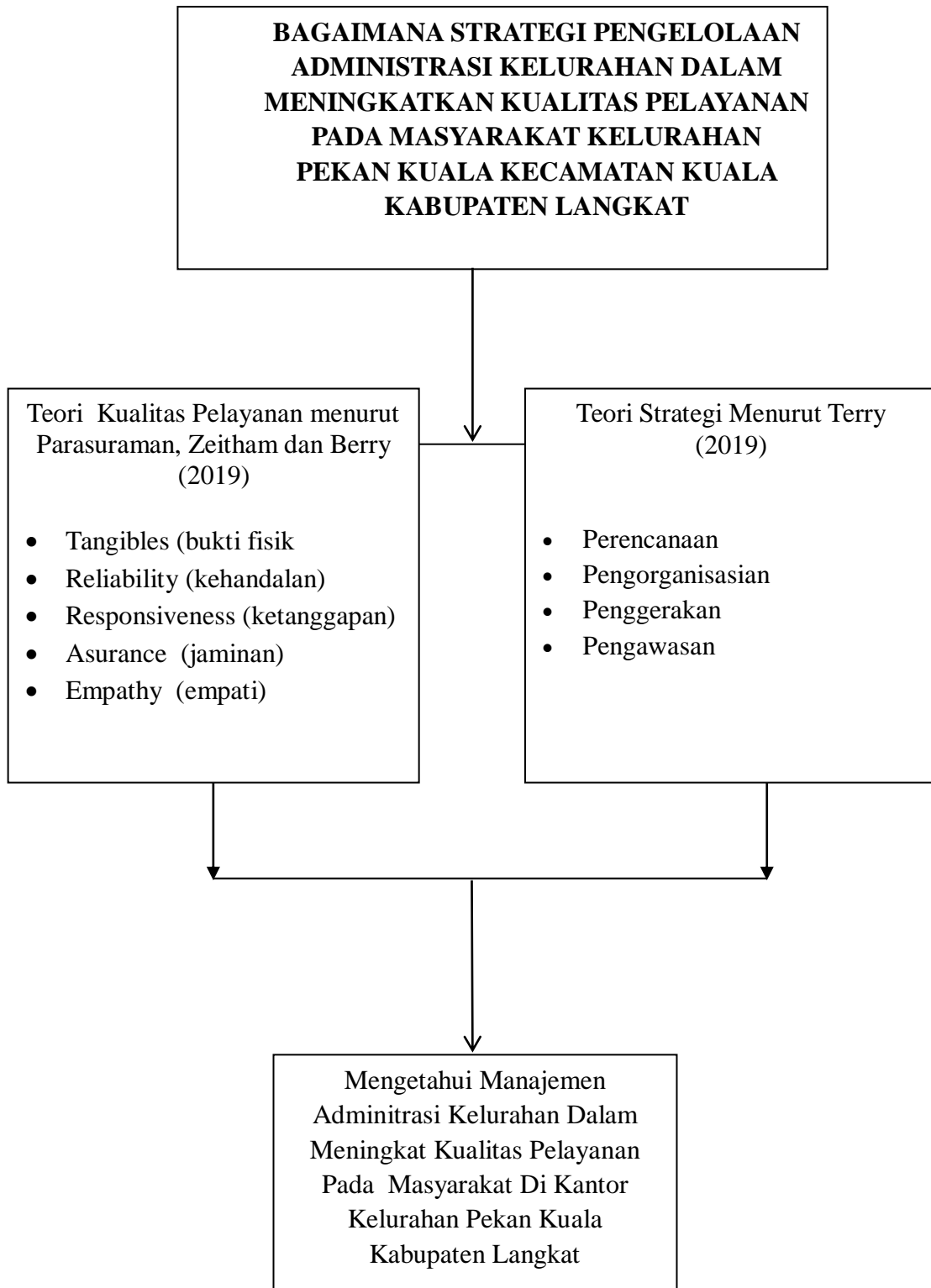
			meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.
--	--	--	--

2.3 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir dalam penelitian ini berangkat dari peran strategis administrasi kelurahan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Administrasi yang efektif dan efisien menjadi kunci utama dalam memberikan pelayanan yang cepat, transparan, dan akuntabel. Namun, di banyak kelurahan, masih ditemukan kendala seperti birokrasi yang berbelit, keterbatasan sumber daya manusia, serta kurangnya pemanfaatan teknologi dalam administrasi. Oleh karena itu, diperlukan strategi pengelolaan administrasi yang lebih sistematis, termasuk peningkatan kapasitas aparatur kelurahan, penerapan teknologi informasi, serta penyederhanaan prosedur pelayanan agar lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, strategi pengelolaan administrasi di Kelurahan Pekan Kuala harus berorientasi pada efektivitas dan efisiensi. Penerapan prinsip good governance, seperti transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat, menjadi faktor utama dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas.

Selain itu, evaluasi berkala terhadap kebijakan dan prosedur administrasi perlu dilakukan untuk memastikan bahwa sistem pelayanan yang diterapkan benar-benar memberikan dampak positif bagi masyarakat. Dengan demikian, strategi pengelolaan administrasi yang optimal dapat meningkatkan kepuasan masyarakat serta mendukung pembangunan yang lebih baik di tingkat kelurahan.



Gambar 1 Kerangka Berpikir