

**KINERJA PELAYANAN ADMINISTRASI APARATUR KELURAHAN
KEPADA MASYARAKAT DI KANTOR KELURAHAN 29 ILIR PALEMBANG**

SKRIPSI

**OLEH
NOVI KURNIANINGSIH
NIM 322016007**



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PENDIDIKAN
FEBRUARI 2021**

**KINERJA PELAYANAN ADMINISTRASI APARATUR KELURAHAN
KEPADA MASYARAKAT DI KANTOR KELURAHAN 29 ILIR PALEMBANG**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada
Universitas Muhammadiyah Palembang
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Dalam Menyelesaikan Program Sarjana Pendidikan**

**Oleh
Novi Kurnianingsih
NIM 322016007**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PENDIDIKAN
FEBRUARI 2021**

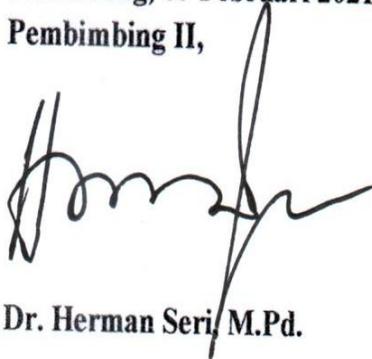
Skripsi Oleh Novi Kurnianingsih ini telah diperiksa dan dietujui untuk diuji

**Palembang, 05 Februari 2021
Pembimbing I,**

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Rytha Petrossky', with a horizontal line extending to the right.

Dra. Rytha Petrossky, M.Si.

**Palembang, 05 Februari 2021
Pembimbing II,**

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Herman Seri', with a horizontal line extending to the right.

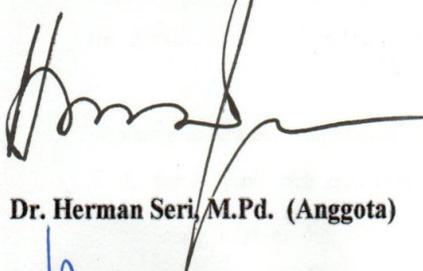
Dr. Herman Seri, M.Pd.

Skripsi oleh Novi Kurnianingsih ini telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 05 Februari 2021

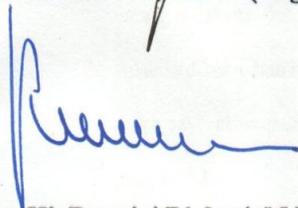
Dewan Penguji:



Dra. Rytha Petrossky, M.Si. (Ketua)

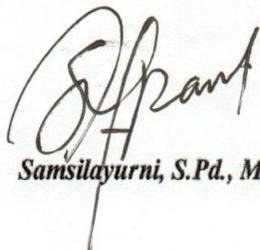


Dr. Herman Seri, M.Pd. (Anggota)



Dra. Hj. Rosmini Djohari, M.M. (Anggota)

**Mengetahui
Ketua Program Studi
Administrasi Pendidikan**



Samsilayurni, S.Pd., M.Si.

**Mengesahkan
Dekan
FKIP UM Palembang**



Dr. H. Rusdy AS, M.Pd.

**SURAT KETERANGAN PERTANGGUNGJAWABAN
PENULISAN SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Novi Kurnianingsih
NIM : 322016007
Program Studi : Administrasi Pendidikan
Fakultas : Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas : Muhammadiyah Palembang

Menerangkan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Skripsi yang telah saya buat ini benar-benar pekerjaan saya sendiri (bukan barang jiplakan).
2. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan, maka saya akan menanggung resiko sesuai dengan peraturan undang-undang yang berlaku.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dapat di pertanggung jawabkan.

Palembang, 05 Februari 2021


Novi Kurnianingsih

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

“Jangan Pesimis Melihat Kesulitan Dalam Setiap Kesempatan. Jadilah Optimis Melihat Kesempatan Dalam Setiap Kesulitan.”

PERSEMBAHAN :

- ♥ ***Orang Tuaku Tercinta Bapak Pranji dan Ibu Darmisih , Orangtua Asuhku Bapak Saryoto dan Ibu Salkiah yang telah memberikan do'a terbaik, semangat dan bantuan moril serta materil. Semoga Allah SWT selalu melindungi dan menghadiahkan surga untuk orangtuaku.***
- ♥ ***Kakakku Taat Lestari dan adik ku Bunga Yohana Lestari yang telah memberikan semangat selama ini. Dan seluruh keluargaku tercinta yang sudah memberikan dukungan dan semangat.***
- ♥ ***Dosen pembimbing skripsiku Ibunda Dra. Rytha Petrossky, M.Si. dan Ayahanda Dr. Herman Seri, M.Pd, yang telah memberikan semangat dan membimbingku dalam menyelesaikan skripsiku.***
- ♥ ***Seluruh dosen yang mengajar di Prodi Administrasi Pendidikan FKIP UMPalembang, yang telah membagi ilmunya dari semester awal hingga akhir perkuliahan.***
- ♥ ***Sahabat seperjuanganku Tia, Siti, Indah, Hilda, Rosana, Rizky, Sotra, Siti Khodijah, Agung, Habsha Dan Sahabat Seperjuanganku KKN Posko 134.***
- ♥ ***My Future is Bobby Irawan***
- ♥ ***Keluarga Himpunan Mahasiswa Administrasi Pendidikan dan Badan Eksekutif Mahasiswa (BEM) FKIP UMPalembang.***
- ♥ ***Almamaterku.***

ABSTRAK

Kurnianingsih, Novi. 2021. *Kinerja Pelayanan Administrasi Aparatur Kelurahan Kepada Masyarakat di Kantor Kelurahan 29 Ilir Palembang*. Skripsi, Program Studi Administrasi Pendidikan, Program Sarjana (S1) Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Muhammadiyah Palembang. Pembimbing: (1) Dra. Rytha Petrossky, M.Si. (2) Dr. Herman Seri, M.Pd.

Kata Kunci: Kinerja, Pelayanan Administrasi

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan peneliti pada saat KKN (Kuliah Kerja Nyata) di Kantor Kelurahan 29 Ilir, Peneliti menemukan masalah terkait kinerja pelayanan administrasi yang dilakukan oleh aparatur kelurahan 29 ilir yaitu kurangnya sumber daya manusia, masalah kedua adalah kurangnya kedisiplinan jam masuk aparatur di kantor kelurahan tersebut. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana kinerja pelayanan administrasi aparatur kelurahan kepada masyarakat 29 ilir Palembang dan apa saja faktor penghambat kinerja pelayanan administrasi aparatur kelurahan kepada masyarakat 29 ilir Palembang. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui kinerja pelayanan administrasi aparatur kelurahan kepada masyarakat di kantor kelurahan 29 ilir Palembang dan Faktor penghambat kinerja pelayanan administrasi aparatur kelurahan kepada masyarakat di kantor kelurahan 29 ilir Palembang. Metode yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik penelitian ini menggunakan studi kepustakaan dan studi lapangan dengan observasi, wawancara yang informannya adalah Muslim (lurah 29 ilir), Iin (seklur 29 ilir), Homzia (staf administrasi), Ida, Usman, Junaidi (masyarakat 29 ilir) dan dokumentasi untuk mengumpulkan data. Pedoman wawancara terdiri dari 19 pertanyaan dan pedoman observasi terdiri dari 17 pertanyaan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja pelayanan administrasi aparatur kelurahan kepada masyarakat 29 ilir Palembang dapat dinilai dari lima dimensi yaitu *Tangibel* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Respon), *Assurance* (Jaminan), dan *Emphaty* (Empati) belum sepenuhnya diterapkan masih ada indikator yang belum diterapkan.. Disarankan untuk meningkatkan kinerja aparatur kelurahan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya yaitu menyediakan tempat yang lebih luas, mengadakan jadwal datang ke kantor, meningkatkan ketelitian aparatur, dan mendokumentasikan SOP.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah, puji serta syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah Swt. Karena berkat Rahmat, Hidayah dan Karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul "*Kinerja Pelayanan Administrasi Aparatur Kelurahan Kepada Masyarakat di Kantor Kelurahan 29 Ilir Palembang*".

Dalam penulisan Skripsi ini, saya selaku penulis sepenuhnya menyadari bahwa dalam proses penulisan dan penyusunan Skripsi yang berlangsung banyak sekali mendapatkan kesulitan-kesulitan yang dirasakan. Tetapi, disamping hal tersebut yang dirasakan, penulis pribadi banyak mendapatkan semangat, bantuan, masukan dan do'a dari berbagai pihak terkhususnya dari pembimbing Skripsi. Sehubungan dengan hal-hal tersebutlah, penulis mengucapkan terimah kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

1. Dr. H. Rusdy AS., M.Pd., Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Samsilayurni, S.Pd., M.Si., Ketua Program Studi Administrasi Pendidikan, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Palembang sekaligus sebagai Pembimbing Akademik saya.
3. Dra. Rytha Petrossky, M.Si. Selaku Dosen Pembimbing I.
4. Dr. Herman Seri, M.Pd. Selaku Dosen Pembimbing II.
5. Dra. Hj. Rosmini Djohari, M.M. Selaku Penguji saya

6. Dosen-dosen yang mengajar di Program Studi Administrasi Pendidikan, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Palembang.
7. Muslim, S.Sos selaku Lurah 29 Ilir Palembang.
8. Seluruh Staf Kelurahan dan Masyarakat 29 Ilir Palembang.

Saya selaku penulis sangat berusaha dengan semaksimal mungkin dan dengan segala kemampuan yang saya miliki untuk dapat menyusun skripsi tersebut. Serta, penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna dan tentunya masih banyak kekurangan yang terdapat di dalamnya. Dengan ini penulis mohon maaf atas kekurangan yang ada, serta penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya dapat memotivasi dan membangun terutama bagi penulis serta Mahasiswa/i lainnya terkhusus pada Program Studi Administrasi Pendidikan. Semoga skripsi yang telah penulis buat tersebut dapat berguna dan bermanfaat bagi diri penulis pribadi maupun bermanfaat bagi orang lain tentunya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Palembang, 05 Februari 2021

Novi Kurnianingsih

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA	12
A. Kinerja Pemerintah Kelurahan	12
1. Pengertian Kinerja	12
2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja	13
3. Tujuan Peningkatan Kinerja Pelayanan Administrasi	14
B. Konsep Pelayanan Administrasi Aparatur Kelurahan	15
1. Pengertian Pelayanan Administrasi	15
2. Pengertian Aparatur Kelurahan	20
3. Indikator Pengukuran Kinerja Pelayanan Administrasi	22
4. Asas dan Pokok-pokok Kinerja Pelayanan Administrasi	26
BAB III METODE PENELITIAN	30
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	30
B. Kehadiran Penelitian	31

C. Lokasi Penelitian.....	32
D. Sumber Data.....	32
E. Prosedur Pengumpulan Data.....	33
F. Analisis Data	35
G. Pengecekan Keabsahan Temuan	36
H. Tahap-tahap Penelitian.....	37
BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN	39
A. Paparan Data	39
1. Deskripsi Tempat Penelitian	30
2. Profil Kantor Kelurahan 29 ilir	40
B. Temuan Penelitian.....	42
1. Dimensi Tangible.....	42
2. Dimensi Reliability	50
3. Dimensi Responsiviness.....	54
4. Dimensi Asurance	58
5. Dimensi Emphaty.....	60
6. Faktor Penghambat Kinerja Pelayanan Administrasi.....	63
BAB V PEMBAHASAN	66
A. Kinerja Pelayanan Administrasi Aparatur Kelurahan Kepada Masyarakat di Kelurahan 29 Ilir Palembang.....	66
1. Dimensi Tangible.....	66
2. Dimensi Reliability	68
3. Dimensi Responsiviness.....	69
4. Dimensi Asurance	70
5. Dimensi Emphaty.....	71
B. Faktor Penghambat Kinerja Pelayanan Administrasi Aparatur di Kelurahan 29 Ilir	72
BAB VI PENUTUP	74
A. Kesimpulan	74
B. Saran.....	76
Daftar Pustaka.....	77
Lampiran	79

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Jumlah Aparatur Kelurahan	9

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Daftar Pengajuan Judul.....	80
2. Undangan Seminar Proposal Dosen Penguji I.....	81
3. Undangan Seminar Proposal Dosen Penguji II.....	82
4. Undangan Seminar Proposal Dosen Penguji III.....	83
5. Undangan Ujian Skripsi Dosen Penguji I.....	84
6. Undangan Ujian Skripsi Dosen Penguji II.....	85
7. Undangan Ujian Skripsi Dosen Penguji III.....	86
8. Bukti Telah Memperbaiki Proposal.....	87
9. Bukti Telah Memperbaiki Skripsi.....	88
10. Laporan Kemajuan Bimbingan Skripsi.....	89
11. Usulan Judul Skripsi.....	91
12. Surat Permohonan Riset dari FKIP UMPalembang.....	92
13. Surat Keterangan Melaksanakan Riset.....	93
14. Surat Keputusn Dekan.....	94
15. Pedoman Wawancara Untuk Aparatur di Kantor Kelurahan 29 Ilir.....	95
16. Pedoman Wawancara Untuk Masyarakat/Pengguna Layanan.....	97
17. Pedoman Observasi.....	99
18. Hasil Wawancara Dengan Pak Muslim Lurah di Kelurahan 29 Ilir.....	102
19. Hasil Wawancara Dengan Ibu Homzia Staf Kelurahan 29 Ilir.....	110
20. Hasil Wawancara Dengan Ibu Iin Sekretaris Lurah 29 Ilir.....	115
21. Hasil Wawancara Dengan Pak Usman Masyarakat di Kelurahan 29 Ilir.....	120
22. Hasil Wawancara Dengan Ibu Ida Masyarakat di Kelurahan 29 Ilir.....	125
23. Hasil Wawancara Dengan Pak Junaidi Masyarakat di Kelurahan 29 Ilir.....	129
24. Deskripsi Hasil Observasi.....	133
25. Triangulasi Sumber.....	136
26. Dokumentasi Penelitian.....	157
27. Surat Keterangan Telah Melakukan Wawancara.....	158
28. Riwayat Hidup.....	164

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada dasarnya manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara realita dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan administrasi yang berkualitas dari aparatur, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan mereka karena yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, dan rumit.

Dalam rangka terlaksananya tugas pemerintah secara baik, maka perlu pula terlaksana pengaturan pemerintah secara baik termasuk menyangkut wewenang, bentuk dan sistem pemerintah yang disepakati. Keberhasilan tersebut sangat ditentukan oleh aparatur pemerintah, oleh sebab itu idealnya seluruh aparatur pemerintah adalah orang yang berkualitas, baik dalam kepandaian yang dibutuhkan, sesuai dengan bidang tugasnya maupun motivasi, disiplin dan kejujurannya. Demikian halnya dengan aparatur pemerintah yang berada pada kelurahan.

Di bidang pemerintah masalah pelayanan memegang peran sangat besar karena menyangkut kepentingan umum, bahkan kepentingan rakyat secara keseluruhan, karena peranan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah melibatkan seluruh aparat pegawai negeri. Pelayanan adalah kunci keberhasilan

dalam berbagai usaha/kegiatan yang bersifat jasa. Peranannya sangat besar dalam upaya memberikan kepuasan kepada pelanggan, memperhatikan peran layanan yang semakin menonjol, maka tidaklah heran apabila pelayanan mendapat perhatian besar dan berulang kali dibicarakan, baik oleh masyarakat maupun manajemen itu sendiri, baik secara khusus maupun dalam kaitannya dengan pokok usaha kegiatan.

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Pelayanan publik yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Pelayanan yang baik kepada masyarakat harus didukung oleh pegawai-pegawai yang handal, berkompeten, mampu memahami serta dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang tanggung jawab yang dibebankan kepadanya.

Permasalahan yang sering muncul di dalam proses pelaksanaan pelayanan publik di Indonesia diantaranya adalah pelayanan yang lambat, membutuhkan waktu yang lama, pungutan biaya (imbalan) atau jasa yang diberikan, proses yang panjang, perilaku aparatur yang bersikap cenderung mendahulukan kepentingan pribadi dan beberapa permasalahan yang lain.

Sampai saat ini, permasalahan atas pelayanan publik oleh pemerintah baik di tingkat pusat, provinsi, kabupaten, kecamatan dan kelurahan terlihat dari tingkat ketidakpuasan masyarakat. Oleh karena itu, kesan atas buruknya

pelayanan publik oleh instansi pemerintah merupakan tantangan berat yang harus dihadapi dalam proses menuju pemerintahan yang baik, bersih dan amanah.

Bintoro (2017:105) mengemukakan bahwa kinerja pegawai didefinisikan sebagai kemampuan pegawai dalam melakukan sesuatu keahlian tersebut. Kinerja pegawai sangatlah perlu, sebab dengan kinerja ini akan diketahui seberapa jauh kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. Untuk itu diperlukan penentuan kinerja yang jelas dan terukur serta ditetapkan secara bersama-sama yang dijadikan sebagai acuan. Dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah prestasi kerja yang dilaksanakan sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan untuk mencapai tujuan. Kinerja dalam suatu instansi/organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Instansi atau organisasi yang ideal harus mampu setiap kinerja karyawannya, karena hal ini merupakan salah satu faktor yang menentukan apakah target yang diberikan instansi dapat dicapai atau tidak. Kinerja kerja seorang karyawan tidak selalu berada dalam kondisi yang baik karena hal ini dapat dipengaruhi oleh beberapa hal. Sependapat dengan Bintoro (2017:111) bahwa kinerja karyawan dipengaruhi oleh sejumlah faktor terdiri dari motivasi, kemampuan, pengetahuan, keahlian, pendidikan, pengalaman, pelatihan, minat, sikap kepribadian kondisi-kondisi fisik dan kebutuhan fisiologis, kebutuhan sosial dan kebutuhan egoistik.

Selain dipengaruhi oleh kualitas jasa atau pelayanan, kepuasan masyarakat juga ditentukan oleh pengaruh kinerja individu aparatur kelurahan kepada masyarakat. Kinerja merupakan hasil dari perbuatan dan kemampuan yang dilakukan oleh seseorang. Kinerja karyawan akan tercapai jika karyawan merasa puas atas pekerjaannya. Sejalan dengan penelitian Umar Sako Baderan (2018:128) bahwa:

“Kinerja merupakan produk dari melakukan segala sesuatu yang berhubungan dengan suatu pekerjaan, jabatan, atau peranan dalam organisasi dengan penuh rasa tanggung jawab, dedikasi dan loyalitas yang maksimum. Kinerja yang dimaksudkan dalam penelitian ini yaitu segala daya upaya yang dilakukan oleh pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi terhadap warga masyarakat. Kinerja yang diharapkan ini tercermin pada tiga aspek yakni, (1) aspek kognitif yaitu pemahaman pegawai tentang sistem pelayanan administrasi kepada masyarakat. (2) Aspek afektif yaitu kinerja aparat pegawai dalam memberikan pelayanan adalah upaya yang dilakukan oleh pegawai untuk menerima dan menciptakan hubungan interpersonal yang harmonis dengan masyarakat. (3) Aspek kinerja adalah segala upaya yang dilakukan pegawai dalam menggunakan fisik dalam bertindak sehingga dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.”

Artinya tugas dari seorang aparatur kelurahan merupakan penentu dalam menentukan, mengembangkan dan memajukan organisasi pemerintahan. Hal ini menunjukkan bahwa, betapa pentingnya kinerja aparatur kelurahan dalam penyelenggaraan sistem pemerintahan guna mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat. Dalam UU No 17 Tahun 2018 Pasal 25 Tentang kedudukan kelurahan dan tugas lurah adalah kelurahan sebagai perangkat kecamatan yang mempunyai tugas dan fungsi melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan di

wilayah kelurahan yang dipimpin lurah. Selain melaksanakan tugas dan fungsi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), lurah dibantu oleh perangkat kelurahan untuk melaksanakan tugas yang diberikan oleh camat, dan tugas lurah salah satunya adalah pelaksanaan pelayanan masyarakat.

Sesuai dengan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yakni 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 pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (dalam Toman Sony Tambunan, 2019:8). Ruang lingkup pelayanan publik menurut UU Pelayanan Publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan segala aspek kehidupan mereka, terutama dalam mendapatkan pelayanan yang sebaik-baiknya dari pemerintah. Dalam kaitannya dengan Rasyid dalam Rachmat Gustiana dan MD Sukamto (2019) bahwa :

"Pemerintah modern, dengan kata lain pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat. Memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai kemajuan bersama."

Pelayanan merupakan hak bagi seluruh masyarakat umum namun ternyata hak masyarakat atau perseorangan untuk memperoleh pelayanan dari aparatur pemerintahan terasa belum memenuhi harapan semua pihak. Adapun sering ditemui pelayanan administrasi di berbagai tempat dijumpai berbagai masalah

seperti mengenai ketepatan waktu, biaya, cara pelayanan dan lain sebagainya yang jauh dari bentuk organisasi pelayanan administrasi yang ideal. Hal tersebut yang harusnya menjadi fokus pemerintah kelurahan dalam peningkatan kinerja pelayanan administrasi aparatur kelurahan dan kualitas dalam pelayanan administrasi yang optimal kepada masyarakat, misalnya dalam memberikan pelayanan administrasi di Kantor Kelurahan 29 Ilir : pelayanan pembuatan surat pengantar Kartu Tanda Penduduk (KTP), pengantar Kartu Keluarga (KK), pengantar surat nikah, pengantar akte kelahiran, surat pindah, surat keterangan tidak mampu, surat izin usaha dan pelayanan yang bersifat administratif. Dalam UU Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintah daerah secara tegas diamanatkan bahwa :

“untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat akan ditempuh melalui 3 jalur, yakni : peningkatan pelayanan publik, pemberdayaan masyarakat dan peran serta masyarakat. Maka Nampak bahwa pelayanan publik mempunyai peranan yang sangat penting sebagai salah satu tugas umum pemerintah disamping regulasi dan pemberdayaan.”

Akan tetapi dalam kenyataan sehari-hari sering kita dengar keluhan dari masyarakat tentang rendahnya mutu pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan, antara lain tentang prosedur yang dinilai terlalu rumit dan berbelit-belit, lamanya waktu pelayanan, bahkan tidak jarang tentang berkas atau produk pelayanan yang dihasilkan kurang memuaskan dikarenakan adanya kesalahan dalam proses pembuatan. Seperti contoh pengetikan nama atau alamat yang salah dalam surat.

Tambunan, (2019:8) Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM. 61 Tahun 2012 mengartikan pelayanan publik sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan pada Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 7 Tahun 2010 bahwa :

“Definisi 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 administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.”

Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, kepala kelurahan bersama perangkat kelurahan dalam memberikan pelayanan diharapkan tidak memihak kepada orang-orang tertentu, dengan tujuan agar pelayanan umum yang dilakukan oleh pemerintah bisa diberikan pada seluruh masyarakat. Aparat atau pegawai kelurahan pada khususnya dan seluruh aparatur pemerintah diharapkan mempunyai sikap mental, ketaatan dan disiplin untuk tugas-tugasnya yang sesuai dengan keahlian masing-masing, sehingga dapat memenuhi kebutuhan masyarakat, pengguna jasanya dan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Dari fenomena diatas, permasalahan lainnya yang banyak dialami oleh pemerintah di tingkat daerah adalah kurangnya dukungan aparatur yang

kompeten dan profesional serta kurang tersedianya beberapa fasilitas pelayanan pendukung. Kondisi ini akan berpengaruh kepada kinerja aparatur kelurahan dalam pelayanan kepada publik secara keseluruhan di tingkat pemerintah desa/kelurahan/kecamatan hingga kabupaten.

Beberapa permasalahan tersebut berdampak kepada ketidakpercayaan serta pandangan negatif atas buruknya kinerja pelayanan aparatur kelurahan kepada masyarakat. Semua permasalahan tersebut bermuara pada cara berpikir serta perilaku dari aparatur atau pemerintah kelurahan. Apabila cara berpikir dan perilaku aparatur baik, kinerja aparatur yang dihasilkan akan baik pula dan begitu juga dengan sebaliknya. Oleh karena itu, diharapkan ke depannya pemerintah kelurahan secara keseluruhan dapat berubah kearah yang lebih efektif dan efisien. Begitu juga kinerja aparatur berubah menjadi lebih profesional, amanah, berdedikasi tinggi, serta berkeinginan untuk memberikan yang terbaik untuk masyarakat.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan peneliti pada saat KKN (Kuliah Kerja Nyata) di Kantor Kelurahan 29 Ilir, Peneliti menemukan masalah terkait kinerja pelayanan administrasi yang dilakukan oleh aparatur kelurahan 29 ilir. Masalah terkait kinerja pelayanan administrasi yaitu kurangnya sumber daya manusia yang kurang memadai. Di karenakan kurangnya aparatur kelurahan yang menyebabkan tumpang tindih tanggung jawab dalam bekerja. Pelayanan yang baik kepada masyarakat harus didukung oleh pegawai-pegawai yang

handal, berkompeten, mampu memahami serta dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang tanggung jawab yang dibebankan kepadanya. Selain itu, mereka tentu harus memiliki komitmen dan tanggung jawab moral terhadap masyarakat. Masyarakat tentunya ingin mendapatkan kualitas pelayanan yang baik dari pemerintah.

Tabel 1.1 Jumlah Aparatur Kelurahan 29 Ilir

Jabatan/Bagian	Jumlah Yang ada
Lurah 29 Ilir	1
Sekretaris Lurah	1
Kasi (Kepala Seksi)	1
Staf PNS	1
Staf Honda	2

Sumber data : Kelurahan 29 ilir

Masalah kedua adalah dimana tidak adanya jadwal masuk oleh aparatur kelurahan di kantor kelurahan tersebut. Jadwal datang pulang yang tidak teratur yang mengakibatkan tidak mendisiplinkan aparatur datang dengan tepat waktu. Pada dasarnya jadwal masuk sangat diperlukan untuk meningkatkan kinerja dari aparatur kelurahan tersebut. Guna untuk mewujudkan visi misi dari kantor kelurahan 29 ilir yaitu Mewujudkan Kualitas Pelayanan Birokrasi Yang Cepat

dan Ramah Serta Meningkatkan Profesionalisme Aparatur Kelurahan Demi Mendukung Terwujudnya Program Palembang Emas Darussalam 2023.

Maka itu dari fenomena-fenomena diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Kinerja Pelayanan Administrasi Aparatur Kelurahan Kepada Masyarakat di Kantor Kelurahan 29 Ilir”

B. Rumusan Masalah

Dalam rumusan masalah ini peneliti bertujuan untuk merumuskan masalah agar penelitian ini terarah dalam batasan yang telah ditetapkan. Maka peneliti merumuskan masalah pada penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana kinerja pelayanan administrasi aparatur kelurahan kepada masyarakat di kantor kelurahan 29 ilir?
2. Apa saja faktor penghambat kinerja pelayanan administrasi aparatur kelurahan kepada masyarakat di kantor kelurahan 29 ilir?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini secara umum adalah Untuk mengetahui Kinerja Pelayanan Administrasi Aparatur Kelurahan Kepada Masyarakat di Kantor Kelurahan 29 Ilir dan Faktor penghambatnya.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

- a. Bagi peneliti dapat menambah pengetahuan dalam menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama penelitian atau mengimplementasikan secara langsung.
- b. Bagi instansi pemerintah kelurahan sebagai bahan perbaikan dan menambah wawasan serta ilmu pengetahuan bagi pemerintahan daerah khususnya dalam pelayanan administrasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Bintoro. 2017. *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Gava Media
- Mangkunegara, A. A. Anwar Prabu. 2017. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika Aditama.
- Mukarom Zaenal. 2020. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia
- Mukarom Zaenal. 2016. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia
- Nova Hari Santhi. Dan Widya Hartati. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja dan Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Humanitas*. Vol 4 No 1 Hal 1-15
- Priansa, Donni Juni. 2017. *Manajemen Kinerja Kepegawaian*. Bandung: Pustaka Setia
- Rachmat Gustiana. Dan MD Sukamto. 2019. Optimalisasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. *Jurnal Mozaik*. Vol XI Edisi 1 Hal 42-53
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2017. *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Tambunan, Toman Sony. 2019. *Standar Operasional Prosedur Instansi Pemerintah*. Bandung: Yrama Widya
- Umar Sako Baderan. Dan Yespin Ingo. 2018. Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Administrasi di Kantor Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo. *Jurnal Ilmu Administrasi*. Vol 6 No 2 Hal 127-134
- UU No 17 Tahun 2018 Pasal 25 Tentang Kedudukan Kelurahan dan Tugas Lurah
- UU No. 23 Tahun 2003 Pasal 1 Tentang Administrasi Kependudukan
- UU No. 23 Tahun 2014 tentang pemerintah daerah
- UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik