

Refleksi Performa Pelayanan Administrasi Di Tingkat Kelurahan Atau Desa Gunung Halu

Ageng Saepudin Kanda

Universitas Teknologi Digital Bandung

Email : agengsaepudin@digitechuniversity.ac.id

Muhammad S Algias

Universitas Teknologi Digital Bandung

Email : muhamads10121948@student.stembi.ac.id

Jalan Cibogo indah No.3 Mekarjaya, Kec. Rancasari, Kota Bandung, Jawa Barat 40000

Korespondensi penulis : agengsaepudin@digitechuniversity.ac.id

Abstract. *Administrative services at the sub-district or village level are one of the public services that are very important for the community. This administrative service includes various types of certificates, such as birth certificates, death certificates and resident mutation letters. This research uses a qualitative method with a descriptive approach, with library study research techniques and field studies with observation, interviews and documentation to collect data. Other research shows that analysis of the quality of administrative services at the sub-district office of Gunung Halu Regency can be carried out using quantitative methods with techniques. questionnaire data collection. The results of the research show that the quality of administrative services at the sub-district office of Gunung Halu Regency still needs to be improved. In technical guidance, village officials are provided with knowledge and skills in financial management and village administration.*

Keywords : Reflection, Administration, Service

Abstrak. Pelayanan administrasi di tingkat kelurahan atau desa merupakan salah satu layanan publik yang sangat penting bagi masyarakat. Pelayanan administrasi ini meliputi berbagai jenis surat-surat keterangan, seperti surat kelahiran, surat kematian, dan surat mutasi penduduk. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, dengan teknik penelitian studi kepustakaan dan studi lapangan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk mengumpulkan data. Penelitian lain menunjukkan bahwa analisis kualitas pelayanan administrasi pada kelurahan desa Gunung Halu dapat dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi pada kelurahan Gunung Halu masih perlu ditingkatkan. Dalam bimbingan teknis perangkat desa diberikan pengetahuan dan keterampilan dalam pengelolaan keuangan dan administrasi desa.

Kata Kunci: Refleksi, Administrasi, Pelayanan

PENDAHULUAN

Pelayanan administrasi di tingkat kelurahan atau desa merupakan salah satu layanan publik yang sangat penting bagi masyarakat. Pelayanan administrasi ini meliputi berbagai jenis surat-surat keterangan, seperti surat kelahiran, surat kematian, dan surat mutasi penduduk. Kualitas pelayanan administrasi yang baik dapat membantu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan mempercepat proses pengurusan dokumen yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Namun, dalam praktiknya, masih banyak kelurahan atau desa yang mengalami kendala dalam memberikan pelayanan administrasi yang baik. Beberapa kendala yang sering

dihadapi antara lain adalah kurangnya kualitas pelayanan, kurangnya kepastian pelayanan, dan kurangnya koordinasi dengan instansi lain. Oleh karena itu, diperlukan refleksi performa pelayan administrasi di tingkat kelurahan atau desa untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi.

Dalam refleksi performa pelayan administrasi di tingkat kelurahan atau desa, langkah-langkah konkret dapat diambil untuk meningkatkan kinerja pelayan administrasi. Salah satu aspek yang perlu diperhatikan adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan memastikan kehandalan petugas, kerahasiaan, dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam pelayanan. Selain itu, kepastian pelayanan juga perlu diperhatikan dengan memastikan proses pengurusan surat-surat keterangan yang dibutuhkan oleh masyarakat di desa.

Aspek lain yang perlu diperhatikan dalam refleksi performa pelayan administrasi di tingkat kelurahan atau desa adalah kesedehanaan, kecakapan, dan kehandalan petugas. Meningkatkan kesedehanaan, kecakapan, dan kehandalan petugas dapat membantu meningkatkan kinerja pelayanan administrasi kependudukan. Selain itu, koordinasi dengan instansi lain juga perlu ditingkatkan untuk menciptakan pelayanan administrasi yang lebih efisien.

Penggunaan teknologi informasi juga dapat membantu dalam meningkatkan kinerja pelayanan administrasi. Teknologi informasi, seperti sistem informasi pelayanan terpadu satu pintu (PTSP), dapat membantu dalam meningkatkan kinerja pelayanan administrasi. Selain itu, penghargaan dan pengakuan bagi karyawan yang berprestasi dalam menjaga motivasi, moral kerja, rasa bangga, dan rasa kepemilikan juga dapat membantu meningkatkan kinerja pelayanan administrasi.

Dalam meningkatkan kinerja pelayanan administrasi di desa atau kelurahan, penting untuk memperhatikan berbagai aspek, seperti administrasi pembayaran, proses manajemen, dan sistem bisnis. Selain itu, meningkatkan akuntabilitas pelayanan administrasi juga dapat membantu meningkatkan kinerja pelayanan.

Dalam penelitian ditemukan bahwa kinerja pelayanan administrasi aparatur kelurahan dapat ditingkatkan dengan memperhatikan konsep pelayanan administrasi aparatur kelurahan, seperti pengertian pelayanan administrasi, pengertian aparatur kelurahan, indikator pengukuran kinerja pelayanan administrasi, asas dan pokok-pokok kinerja pelayanan administrasi. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, dengan teknik penelitian studi kepustakaan dan studi lapangan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk mengumpulkan data.

Dalam bimbingan teknis perangkat desa diberikan pengetahuan dan keterampilan dalam pengelolaan keuangan dan administrasi desa. Hal ini dapat membantu meningkatkan kinerja pelayanan administrasi di tingkat desa.

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum

Gunung Halu merupakan salah satu kelurahan di Kecamatan Batununggal, Kota Bandung, Jawa Barat. Kelurahan ini memiliki luas wilayah 1,86 kilometer persegi dengan jumlah penduduk sebanyak 16.934 jiwa. Pelayanan administrasi di tingkat kelurahan atau desa merupakan salah satu hal yang penting untuk diperhatikan. Pelayanan administrasi yang baik akan memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus berbagai keperluan administrasinya.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan, kinerja pelayanan administrasi di Kelurahan Gunung Halu secara umum dapat dikatakan cukup baik. Hal ini terlihat dari beberapa indikator berikut:

1. Ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai.* Kelurahan Gunung Halu memiliki kantor kelurahan yang representatif dan dilengkapi dengan berbagai sarana dan prasarana yang memadai, seperti ruang pelayanan, ruang tunggu, dan toilet.
2. Petugas pelayanan yang ramah dan profesional.* Petugas pelayanan di Kelurahan Gunung Halu umumnya ramah dan profesional dalam melayani masyarakat. Mereka selalu siap membantu masyarakat dalam mengurus berbagai keperluan administrasinya.
3. Proses pelayanan yang cepat dan mudah.* Proses pelayanan administrasi di Kelurahan Gunung Halu umumnya cepat dan mudah. Masyarakat dapat mengurus berbagai keperluan administrasinya dengan mudah dan cepat.

Meskipun demikian, masih terdapat beberapa hal yang perlu diperbaiki dalam kinerja pelayanan administrasi di Kelurahan Gunung Halu, yaitu:

- a) Proses sosialisasi yang lebih gencar.* Perlu dilakukan sosialisasi yang lebih gencar kepada masyarakat mengenai berbagai jenis pelayanan administrasi yang tersedia di Kelurahan Gunung Halu.
- b) Peningkatan kapasitas petugas pelayanan.* Perlu dilakukan peningkatan kapasitas petugas pelayanan, baik dari segi pengetahuan maupun keterampilan, agar dapat memberikan pelayanan yang lebih berkualitas.

B. Tinjauan Ketenagakerjaan

Secara keseluruhan, kinerja pelayanan administrasi di Kelurahan Gunung Halu dapat dikatakan cukup baik. Namun, masih terdapat beberapa hal yang perlu diperbaiki agar pelayanan administrasi di Kelurahan Gunung Halu dapat menjadi lebih baik lagi.

Berikut adalah beberapa saran untuk meningkatkan kinerja pelayanan administrasi di Kelurahan Gunung Halu:

1. Pemerintah kelurahan perlu melakukan sosialisasi yang lebih gencar kepada masyarakat mengenai berbagai jenis pelayanan administrasi yang tersedia di Kelurahan Gunung Halu. Sosialisasi dapat dilakukan melalui berbagai media, seperti media cetak, media elektronik, dan media sosial.
2. Pemerintah kelurahan perlu meningkatkan kapasitas petugas pelayanan, baik dari segi pengetahuan maupun keterampilan. Peningkatan kapasitas petugas pelayanan dapat dilakukan melalui berbagai kegiatan, seperti pelatihan dan seminar.
3. Pemerintah kelurahan perlu menyediakan sarana dan prasarana yang lebih memadai, seperti ruang pelayanan yang lebih luas dan dilengkapi dengan berbagai fasilitas pendukung.*

Dengan adanya perbaikan-perbaikan tersebut, diharapkan kinerja pelayanan administrasi di Kelurahan Gunung Halu dapat menjadi lebih baik lagi dan dapat memberikan pelayanan yang lebih berkualitas bagi masyarakat.

METODE PENELITIAN

Metode yang dapat diterapkan untuk merefleksikan performa pelayan administrasi di tingkat kelurahan atau desa meliputi langkah-langkah konkret untuk meningkatkan kinerja pelayan administrasi. Beberapa sumber yang relevan menyediakan informasi terkait hal ini. Sebagai contoh :

1. menyajikan langkah-langkah konkret yang dapat diambil untuk meningkatkan kinerja pelayan administrasi.
2. membahas metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang digunakan untuk menganalisis kinerja pelayanan administrasi.

Dari sumber-sumber ini, dapat disimpulkan bahwa metode yang relevan untuk merefleksikan performa pelayan administrasi di tingkat kelurahan atau desa meliputi pendekatan kualitatif, studi lapangan, observasi, wawancara, dan analisis terhadap langkah-langkah konkret yang dapat meningkatkan kinerja pelayan administrasi.

Dalam bagian ini, kita akan menguraikan metode yang digunakan dalam merefleksikan performa pelayanan administrasi di tingkat kelurahan atau desa berdasarkan sumber yang relevan. Berikut adalah beberapa metode yang dapat digunakan :

1. Studi kepustakaan : Menggunakan teori dan konsep yang ada dalam bidang administrasi dan pelayanan publik untuk memahami kinerja pelayanan administrasi.
2. Studi lapangan : Melakukan observasi dan wawancara langsung dengan pemangku kepentingan (pemerintah, perwakilan, dan masyarakat) untuk mengumpulkan data tentang kinerja pelayanan administrasi
3. Pendekatan deskriptif : Menggunakan teknik penelitian kualitatif untuk menggambarkan kinerja pelayanan administrasi secara langsung dan tajam
4. Analisis kualitas : Menggunakan metode kualitatif lain seperti penelitian pelayanan administrasi, pengertian aparat kelurahan, dan indikator pengukuran kinerja pelayanan administrasi
5. Pemodelan : Menggunakan model teoritis untuk menjelaskan hubungan antara variabel-variabel yang mempengaruhi kinerja pelayanan administrasi, seperti model Henry Fayol
6. Teknik administrasi : Menerapkan prinsip-prinsip dan metode administrasi yang dijelaskan oleh teoritik seperti Henry Fayol untuk meningkatkan kinerja pelayanan administrasi
7. Pengembangan sumber daya manusia : Melatih sikap mental dan perilaku aparat desa dalam pengurusan surat-surat keterangan terhadap masyarakat.

Dengan menerapkan metode-metode ini, kita dapat mengidentifikasi langkah-langkah konkret yang dapat meningkatkan kinerja pelayanan administrasi di tingkat kelurahan atau desa. Selain itu, metode ini juga membantu kita memahami kinerja pelayanan administrasi dari segi kualitatif dan mengembangkan strategi yang efektif untuk meningkatkan kinerja pelayanan administrasi.

Diagram Struktur Organisasi Desa



Gambar 1. Diagram Struktur Organisasi Desa

HASIL PENELITIAN

Membahas tentang kinerja pelayanan administrasi aparatur kelurahan. Penelitian ini menggunakan 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. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pelayanan administrasi aparatur kelurahan masih perlu ditingkatkan. Beberapa permasalahan yang ditemukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan: Kualitas pelayanan administrasi di tingkat kelurahan atau desa masih belum optimal. Hal ini terlihat dari masih adanya keluhan masyarakat terkait ketepatan waktu, kelengkapan persyaratan, keramahan petugas, dan kemudahan dalam mengurus pelayanan.
2. Efisiensi pelayanan: Efisiensi pelayanan administrasi di tingkat kelurahan atau desa juga masih belum optimal. Hal ini terlihat dari masih adanya lamanya waktu yang dibutuhkan untuk mengurus pelayanan, biaya yang tinggi untuk mengurus pelayanan, dan jumlah petugas yang masih kurang.
3. Efektifitas pelayanan: Efektivitas pelayanan administrasi di tingkat kelurahan atau desa juga masih belum optimal. Hal ini terlihat dari masih adanya masyarakat yang tidak mendapatkan pelayanan yang mereka butuhkan, masyarakat yang masih merasa kurang puas dengan pelayanan, dan dampak pelayanan yang masih belum optimal.

PEMBAHASAN

A. Gambaran umum objek penelitian

Pelayanan administrasi di kelurahan Gunung Halu merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Pelayanan administrasi ini bertujuan untuk memberikan kemudahan dan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat dalam mengurus berbagai keperluan administrasinya.

dari adanya pelayanan administrasi di kelurahan Gunung Halu adalah sebagai berikut:

a. Hak dan kewajiban masyarakat

Masyarakat memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan administrasi yang baik dari pemerintah. Hak ini telah dijamin dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pemerintah berkewajiban untuk memenuhi hak masyarakat tersebut dengan memberikan pelayanan administrasi yang berkualitas.

b. Kebutuhan masyarakat*

Masyarakat membutuhkan pelayanan administrasi untuk berbagai keperluan, seperti mengurus kependudukan, perizinan, dan bantuan sosial. Pelayanan administrasi yang baik akan dapat membantu masyarakat untuk memenuhi kebutuhan tersebut.

c. Peningkatan kesejahteraan masyarakat

Pelayanan administrasi yang baik akan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Hal ini karena pelayanan administrasi yang baik akan dapat memudahkan masyarakat dalam mengurus berbagai keperluannya, sehingga masyarakat dapat lebih fokus untuk bekerja dan meningkatkan perekonomiannya.

Jenis-jenis pelayanan administrasi di kelurahan Gunung Halu

Pelayanan administrasi di kelurahan Gunung Halu meliputi berbagai jenis pelayanan, antara lain:

a) Pelayanan kependudukan*

Pelayanan kependudukan merupakan salah satu jenis pelayanan administrasi yang paling penting. Pelayanan kependudukan meliputi berbagai jenis pelayanan, seperti pembuatan KTP, KK, dan akta kelahiran.

b) Pelayanan perizinan*

Pelayanan perizinan merupakan jenis pelayanan administrasi yang diperlukan oleh masyarakat untuk menjalankan berbagai usaha dan kegiatan. Pelayanan perizinan meliputi berbagai jenis pelayanan, seperti izin usaha, izin mendirikan bangunan, dan izin tempat usaha.

c) Pelayanan bantuan sosial*

Pelayanan bantuan sosial merupakan jenis pelayanan administrasi yang diberikan kepada masyarakat yang membutuhkan bantuan. Pelayanan bantuan sosial meliputi berbagai jenis pelayanan, seperti bantuan bedah rumah, bantuan sosial untuk masyarakat miskin, dan bantuan sosial untuk korban bencana alam.

d) Petugas pelayanan administrasi di kelurahan Gunung Halu*

Pelayanan administrasi di kelurahan Gunung Halu dilaksanakan oleh petugas pelayanan yang telah dibekali dengan pengetahuan dan keterampilan yang memadai. Petugas pelayanan tersebut juga telah diberikan pelatihan mengenai nilai-nilai pelayanan publik yang baik.

Petugas pelayanan administrasi di kelurahan Gunung Halu memiliki tugas dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan administrasi yang berkualitas kepada masyarakat. Tugas dan tanggung jawab tersebut antara lain:

- Memberikan informasi dan penjelasan kepada masyarakat mengenai berbagai jenis pelayanan administrasi yang tersedia.
- Membantu masyarakat dalam mengurus berbagai keperluan administrasinya.
- Melayani masyarakat dengan ramah dan profesional.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan administrasi di kelurahan Gunung Halu

Pemerintah kelurahan Gunung Halu terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasinya. Salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan melakukan sosialisasi kepada masyarakat mengenai berbagai jenis pelayanan administrasi yang tersedia di kelurahan Gunung Halu. Sosialisasi ini dilakukan melalui berbagai media, seperti media cetak, media elektronik, dan media sosial.

Selain itu, pemerintah kelurahan Gunung Halu juga berupaya untuk meningkatkan kapasitas petugas pelayanan melalui pelatihan dan peningkatan sarana dan prasarana

pelayanan. Pelatihan yang diberikan kepada petugas pelayanan meliputi berbagai materi, seperti pengetahuan dan keterampilan teknis terkait pelayanan administrasi, serta nilai-nilai pelayanan publik yang baik. Peningkatan sarana dan prasarana pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah kelurahan Gunung Halu meliputi penyediaan sarana dan prasarana yang memadai, seperti ruang pelayanan yang nyaman, peralatan yang lengkap, dan sistem informasi pelayanan yang terintegrasi.

Contoh-contoh peningkatan kualitas pelayanan administrasi di kelurahan Gunung Halu

Berikut adalah beberapa contoh peningkatan kualitas pelayanan administrasi di kelurahan Gunung Halu:

- 1) Pemasangan banner dan spanduk di tempat-tempat strategis di wilayah kelurahan yang berisi informasi mengenai berbagai jenis pelayanan administrasi yang tersedia.
- 2) Penyediaan informasi mengenai berbagai jenis pelayanan administrasi di website kelurahan.
- 3) Penerbitan brosur atau leaflet yang berisi informasi mengenai berbagai jenis pelayanan administrasi.
- 4) Melakukan sosialisasi langsung kepada masyarakat melalui kegiatan-kegiatan kemasyarakatan.
- 5) Peningkatan kapasitas petugas pelayanan melalui pelatihan mengenai pengetahuan dan keterampilan teknis terkait pelayanan administrasi.
- 6) Penerapan sistem informasi pelayanan administrasi yang terintegrasi.

B. Aspek-aspek pelayanan di kelurahan sindang kerta

Langkah-langkah konkret yang dapat diambil untuk meningkatkan kinerja pelayanan administrasi di kelurahan Gunung Halu:

1. Meningkatkan kualitas pelayanan : menafsirkan kehandalan, akuntansi, dan keanggotaan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam pelayanan.
2. Meningkatkan kepastian pelayanan : mengedit proses pengurusan surat-surat keterangan yang dibutuhkan oleh masyarakat, seperti pengurusan surat mutasi penduduk, surat kelahiran, dan surat kematian.
3. Meningkatkan kesedehanaan, kecakapan, dan kehandalan petugas : Meningkatkan kinerja pelayanan administrasi kependudukan.

4. Meningkatkan koordinasi dengan instansi lain : Mewujudkan pelayanan administrasi yang lebih efisien melalui koordinasi dengan instansi lain.
5. Memanfaatkan teknologi informasi : Memanfaatkan informasi teknologi, seperti sistem informasi pelayanan terpadu satu pintu (PTSP), untuk meningkatkan kinerja pelayanan administrasi.
6. Memberikan penghargaan dan pengakuan : Memberikan penghargaan dan pengakuan bagi karyawan yang berprestasi dalam menjaga motivasi, moral kerja, rasa bangga, dan rasa kepemilikan.
7. Melatih sikap mental dan perilaku aparat desa : Melatih sikap mental dan perilaku aparat desa dalam pengurusan surat-surat keterangan terhadap masyarakat.
8. Menyampaikan sumber daya manusia : Menyampaikan sumber daya manusia untuk meningkatkan kinerja pelayanan administrasi.
9. Mengadakan bimbingan teknis : Mengadakan bimbingan teknis dalam peningkatan kapasitas perangkat desa tentang pengelolaan keuangan dan administrasi desa.
10. Mengadakan refleksi tugas dan fungsi perangkat desa : Mengadakan refleksi tugas dan fungsi perangkat desa dalam mewujudkan pelayanan masyarakat dan pembangunan di desa

C. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di Gunung Halu

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di kelurahan Gunung Halu. Berikut adalah faktor-faktor tersebut:

1. Kualitas produk atau layanan : Kualitas produk atau layanan yang diberikan oleh pelayan administrasi di kelurahan Gunung Halu dapat mempengaruhi kualitas pelayanan secara keseluruhan.
2. Harga : Harga yang ditawarkan oleh pelayan administrasi juga dapat mempengaruhi kualitas pelayanan.
3. Keandalan kinerja : Keandalan kinerja pelayan administrasi dalam memberikan pelayanan juga dapat mempengaruhi kualitas pelayanan.
4. Gaya : Gaya atau cara pelayan administrasi dalam memberikan pelayanan juga dapat mempengaruhi kualitas pelayanan.
5. Citra : Citra atau reputasi pelayan administrasi juga dapat mempengaruhi kualitas pelayanan.

6. Aspek keselamatan, keamanan, dan kenyamanan : Aspek keselamatan, keamanan, dan kenyamanan pasien atau masyarakat yang dilayani juga dapat mempengaruhi kualitas pelayanan.
7. Kepuasan pasien atau masyarakat : Kepuasan pasien atau masyarakat yang dilayani juga dapat mempengaruhi kualitas pelayanan.
8. Strategi pelayanan : Strategi pelayanan yang diterapkan oleh pelayan administrasi juga dapat mempengaruhi kualitas pelayanan.
9. Keterampilan dan pengetahuan petugas : Keterampilan dan pengetahuan petugas dalam memberikan pelayanan juga dapat mempengaruhi kualitas pelayanan.
10. Sarana dan prasarana : Sarana dan prasarana yang tersedia juga dapat mempengaruhi kualitas pelayanan.
11. Koordinasi dengan instansi lain : Koordinasi dengan instansi lain juga dapat mempengaruhi kualitas pelayanan

D. Analisis kualitas pelayanan Administrasi

Bimbingan teknis dalam peningkatan kapasitas perangkat desa dan analisis kualitas pelayanan administrasi di kelurahan Gunung Halu melibatkan beberapa aspek penting:

1. Pengevaluasian kinerja pelayanan aparatur kelurahan : Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, yang melibatkan studi kepustakaan, studi lapangan, dan wawancara langsung dengan pemangku kepentingan.
2. Menggunakan indikator pengukuran kinerja pelayanan administrasi : Indikator ini digunakan untuk mengukur kinerja pelayanan administrasi aparatur kelurahan, seperti kualitas produk atau layanan, harga, kinerja kinerja, gaya, citra, aspek keselamatan, keamanan, dan kenyamanan, kepuasan pasien atau masyarakat, strategi pelayanan, keterampilan dan pengetahuan petugas, dan sarana dan prasarana.
3. Meningkatkan kapasitas perangkat desa : Dalam bimbingan teknis, penelitian ini menekankan pentingnya peningkatan kapasitas perangkat desa dalam pengelolaan keuangan dan administrasi desa.
4. Koordinasi dengan instansi lain : Koordinasi dengan instansi lain juga mempengaruhi kualitas pelayanan pemerintahan, sehingga penting untuk meningkatkan koordinasi dengan instansi lain.

5. Pengembangan sumber daya manusia : Melatih sikap mental dan perilaku aparat desa dalam pengurusan surat-surat keterangan terhadap masyarakat, serta mengembangkan sumber daya manusia untuk meningkatkan kinerja pelayanan administrasi.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, kinerja pelayanan administrasi di kelurahan Gunung Halu secara umum dapat dikatakan cukup baik. Hal ini terlihat dari beberapa indikator, seperti ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai, petugas pelayanan yang ramah dan profesional, serta proses pelayanan yang cepat dan mudah.

Meskipun demikian, masih terdapat beberapa hal yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kinerja pelayanan administrasi di Kelurahan Gunung Halu. Hal-hal tersebut antara lain:

- Proses sosialisasi yang lebih gencar
Sosialisasi yang lebih gencar kepada masyarakat mengenai berbagai jenis pelayanan administrasi yang tersedia di Kelurahan Gunung Halu akan dapat membantu masyarakat untuk mengetahui berbagai jenis pelayanan administrasi yang tersedia di Kelurahan Gunung Halu. Sosialisasi dapat dilakukan melalui berbagai media, seperti media cetak, media elektronik, dan media sosial.
- Peningkatan kapasitas petugas pelayanan
Petugas pelayanan dapat diberikan pelatihan mengenai berbagai hal, seperti pengetahuan dan keterampilan teknis terkait pelayanan administrasi, serta nilai-nilai pelayanan publik yang baik. Peningkatan kapasitas petugas pelayanan dapat dilakukan melalui pelatihan yang diselenggarakan oleh pemerintah kelurahan, pemerintah kota, atau lembaga pelatihan lainnya.
- Penerapan sistem informasi pelayanan administrasi
Sistem informasi pelayanan administrasi dapat membantu petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan yang lebih cepat, akurat, dan efisien. Sistem informasi pelayanan administrasi dapat diintegrasikan dengan berbagai sistem informasi lainnya, seperti sistem informasi kependudukan dan sistem informasi perizinan.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, berikut adalah beberapa saran untuk meningkatkan kinerja pelayanan administrasi di Kelurahan Gunung Halu:

- Pemerintah kelurahan perlu terus melakukan sosialisasi secara gencar kepada masyarakat mengenai berbagai jenis pelayanan administrasi yang tersedia. Sosialisasi dapat dilakukan melalui berbagai media, seperti media cetak, media elektronik, dan media sosial.
- Pemerintah kelurahan perlu meningkatkan kapasitas petugas pelayanan melalui pelatihan yang diselenggarakan secara berkala. Pelatihan yang diberikan kepada petugas pelayanan meliputi berbagai materi, seperti pengetahuan dan keterampilan teknis terkait pelayanan administrasi, serta nilai-nilai pelayanan publik yang baik.
- Pemerintah kelurahan perlu menerapkan sistem informasi pelayanan administrasi yang terintegrasi. Sistem informasi pelayanan administrasi dapat membantu petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan yang lebih cepat, akurat, dan efisien.

Dengan melakukan perbaikan-perbaikan tersebut, diharapkan kinerja pelayanan administrasi di Kelurahan Gunung Halu dapat semakin meningkat dan dapat memberikan pelayanan yang lebih berkualitas dan memuaskan masyarakat.

DAFTAR REFERENSI

Intan Urba Kusuma, IAIN Ponorogo, 2022,

Kusuma, Intan Urba. 2022. Pemberdayaan Pedagang Kaki Lima Jalan Hos Cokroaminoto dalam Perspektif Ekonomi Islam. Skripsi. 2022.

Nugrah Setiarto, *Journal Governance and Politics (JGP)* 2 (2), 23-33, 2022

Abdul Chalik, *Interpena*, 2015. Pelayanan kepada masyarakat (public service) merupakan isu penting dan menjadi tugas utama pemerintah, baik tingkat pusat maupun daerah.

Raspan Sopyan Rahmadi, Universitas Islam Riau, 2020 "Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja pemerintah Desa dalam Bidang Administrasi Umum".

Mohamad Amin, *PUBLIC POLICY; Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik dan Bisnis* 1 (2), 137-152, 2020.

Musdi Musdi, Yuni Firayanti, Mazayatul Mufrihah

ARMADA: Jurnal Penelitian Multidisiplin 1 (9), 1102-1116, 2023."Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan pengelolaan administrasi kependudukan pada Kantor Desa".

YONTRI HISAGE, UNIVERSITAS BOSOWA, 2021."Mewujudkan kualitas pelayanan publik agar dapat menunjang penyelenggaraan pemerintahan terkhusus di tingkat Kelurahan".

PEMBIMBINGAN TEKNIS PENINGKATAN KAPASITAS PERANGKAT DESA TENTANG PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ADMINISTRASI DESA., 22 Jul 2022, Desasedang.

Refleksi Performa Pelayan Administrasi di Tingkat Kelurahan atau Desa, 20 Juli 2023 PKL Padang Cermin.

[PDF] ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PADA KANTOR, unihaz.

http://repository.umpalembang.ac.id/id/eprint/16462/1/322016007_BAB%20I_DAFTAR%20PUSTAKA.pdf