

**PELAYANAN KANTOR KELURAHAN DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN  
ADMINISTRASI TERHADAP MASYARAKAT  
(Studi Kasus Di Kelurahan Blimbing Kota Malang)**

**SKRIPSI**



**Oleh :**

**ANGELA SULASTRI HESTI**

**2016210020**

**KOMPETENSI MANAJEMEN PUBLIK  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADDEWI  
MALANG**

**2020**

## RINGKASAN

Pelayanan administrasi merupakan suatu hak yang wajib diterima oleh masyarakat dalam kehidupan sehari-hari sebagai warga negara. Dapat diketahui juga pelayanan publik adalah pelayanan yang diselenggarakan oleh bagian manajemen publik dalam memenuhi kebutuhan publik yang sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Maka dari itu, manajemen pelayanan harus melayani masyarakat dengan baik, benar dan sopan. Tujuan penelitian ini untuk memperoleh informasi, mengidentifikasi prosedur pelayanan dan aparatur pemerintah, serta faktor pendukung dan penghambatnya. Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif.

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kelurahan Blimbing, Kota Malang. Sumber data yang digunakan peneliti, yaitu data primer dan data skunder, dengan penentuan informan menggunakan snowball sampling. Penelitian menggunakan tahap tanya jawab, pengamatan dan pengambilan gambar. Sedangkan analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa pada saat memberikan pelayanan administrasi, pegawai kantor kelurahan Blimbing sudah maksimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan. Adapun faktor penghambatnya ialah kurangnya fasilitas dan juga minimnya tenaga kerja, serta faktor pendukungnya ialah organisasinya baik, kantornya nyaman dan lokasi sangat strategis.

**Kata Kunci :** Pelayanan Publik, Pelayanan Administrasi

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pada awalnya, pemerintah dibentuk untuk mengatur masyarakat, sehingga wilayah yang dihuni masyarakat dapat terhindar dari berbagai kekacauan. Kesejahteraan dapat terwujud dengan baik apabila kedamaian dalam suatu wilayah dapat terjaga. Pada era globalisasi yang penuh dengan tantangan pemerintah yang terdiri dari aparatur negara merupakan pelayan masyarakat. Sebagai pelayanan masyarakat, aparatur negara harus memberikan pelayanan prima sehingga masyarakat dapat dilayani dengan baik.

Pembangunan pelayanan administrasi yang baik sangat dibutuhkan kualitas kinerja pemerintah yang efektif dan efisien, sehingga kesatuan kerjasama mampu meningkatkan kepercayaan terhadap masyarakat. Hopson dan Scally, 1977:227 mengatakan bahwa melayani masyarakat yang baik itu seperti melayani publik dengan sopan, ramah, jujur, dan memberikan pelayanan yang tidak menyimpang satu sama lain. Suatu organisasi itu sangat penting karena pada dasarnya ingin mencapai sasaran dan suatu tujuan yang sudah disepakati bersama sesuai standar operasional yang berlaku dan tindakan yang penuh rasa tanggung jawab. Dalam peraturan perundang-undangan pasal 25 ayat (1) bahwa Kelurahan sebagai perangkat kecamatan yang mempunyai tugas dan fungsi melaksanakan penyelenggaraan pemerintah di wilayah Kelurahan yang dipimpin lurah. Dan juga pada ayat (3) tertera bahwa tugas lurah meliputi: pelaksanaan kegiatan pemerintah kelurahan; pemeliharaan ketenteraman dan ketertiban umum; pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum; pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh camat; dan pelaksanaan tugas lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam lingkungan pemerintah kelurahan, lurah dan perangkat lurah sebagai tugas pemerintah di kelurahan yang diharapkan bisa melaksanakan tugas pemerintah lurah secara efektif demi terciptanya kesejahteraan masyarakat. Pemerintah Kelurahan Blimbing adalah suatu instansi pemerintah yang berupaya melakukan pelaksanaan tugas pemerintah kelurahan dengan memberikan pelayanan administrasi secara efektif demi terciptanya kesejahteraan masyarakat di kelurahan. Sasaran utama efektivitas adalah pelaksanaan tugas pemerintah lurah yakni terciptanya pelayanan yang baik dan setulus hati kepada publik. Namun faktanya pelayanan administrasi di

Kelurahan Blimbing masih belum sepenuhnya memadai, dimana minimnya pegawai di bagian pelayanan serta fasilitas yang kurang lengkap, contohnya komputer, printer, serta kotak saran dan papan pengumuman yang tidak digunakan semestinya. Sehingga hal ini dapat dikatakan kurang efektifnya Kantor Kelurahan Blimbing dalam menjalankan dan memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat. Rendahnya tingkat pelayanan kantor Kelurahan Blimbing dapat dilihat dari minimnya pengawasan yang ada di Kelurahan Blimbing.

Perangkat lurah merupakan sebagai aparatur pemerintah lurah yang mempunyai tugas pokok diantaranya sudah tercerminkan dalam tugas penyelenggaraan umum pemerintah dan pembangunan serta pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan standar pelayanan.

Berdasarkan Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, penyelenggara pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip yang meliputi: prosedur yang simpel, jelas, pasti, waktu, akurasi produk pelayanan publik, kelengkapan fasilitas, keamanan, tanggung jawab, kemudahan akses, disiplin, sopan, ramah, dan aman.

Institusi penyelenggaraan pelayanan publik wajib memiliki standar pelayanan publik untuk menjamin agar diberikan pelayanan yang berkualitas oleh penyedia pelayanan publik sehingga masyarakat yang menerimanya merasakan adanya nilai tinggi terhadap pelayanan tersebut. Tanpa adanya standar pelayanan publik, maka pelayanan yang diberikan tidak jauh dari harapan publik sendiri.

Maka dari itu seharusnya setiap pemerintah sudah menerapkan standar pelayanan yang baik, sehingga fungsi pelayanan organisasi pemerintah menjadikan pelayanan administrasi yang lebih baik dalam menciptakan organisasi yang efektif. Melihat dari berbagai fenomena yang ada maka peneliti tertarik dengan penelitian dengan judul ” **Pelayanan Kantor Kelurahan Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Terhadap Masyarakat**”.

## **1.2. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana prosedur pelayanan dan aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan administrasi terhadap masyarakat ?
2. Apa faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi pelayanan administrasi terhadap masyarakat ?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

1. Mengetahui prosedur pelayanan dan aparatur pemerintah kantor kelurahan dalam memberikan pelayanan administrasi terhadap masyarakat.
2. Mengetahui faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi pelayanan publik di kantor Kelurahan Blimbing.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

#### 1. Manfaat teoritis

Penelitian dapat menyumbangkan pendapat yang nantinya bisa dijadikan pedoman untuk peneliti selanjutnya.

#### 2. Manfaat praktis

- a. Bagi peneliti dapat dijadikan sebagai pemahaman dalam memahami dan memecahkan masalah secara ilmiah.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan perbandingan instansi terkait dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- c. Sebagai sarana informasi dan pengetahuan baru tentang pelayanan kepada masyarakat.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- David, Fred. D. 2012. *Manajemen strategic konsep edisi 12*. Selemba Empat. Jakarta
- George Poulus, Basil S dan Tannen baum, Arnold S. 2007. *“A Study of Organizational Effectiveness” Dalam Amitai Etzioni (Ed). New York*. Reading on Capability for Development United Nations.
- Hardiansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gaya Gramedia
- Harni, Wela. 2016. *Efektivitas Kinerja Kepala Desa mewujudkan visi misi Pembangunan Desa. Studi di Desa Pujiharjo Kecamatan Tirioyudo Kabupaten Malang*. Skripsi. Perpustakaan Universitas Tribhuwana Tungadewi. Malang

- Hartanti Sri, dkk, 2013. Kinerja organisasi pelayanan publik pada kantor pelayanan terpadu satu pintu Kabupaten Sintang. Jurnal: Universitas Tanjungpura Pontianak.
- Hayat, 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Hopson & Mike Scally, Barrie. 1997. *12 Langkah Menuju Sukses Melalui Pelayanan yang Bermutu*, Jakarta: Arcan
- Ismail Nawawi, 2012, Uha, *Budaya Organisasi Kepemimpinan dan Kinerja* Jakarta; VIV Press.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.Pan/7/2013. Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Mahmudi. 2015. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UUP STIM YKPN.
- Makaron, Zaenal, dan Muhibudin Wijaya Laksana. 2016. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik*. Pustaka Setia. Bandung
- Moenir. 2015. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J, 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Moleong, Lexy J, 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya. Bandung
- Nawawi Uha, Dr. H. Ismail.2012. *Budaya Organisasi, Kepemimpinan dan Kinerja*, Jakarta : Penerbit Kencana
- Nor Mohammad, 2015. *Kinerja Aparatur Desa dalam Pelaksanaan Administrasi Desa dan Pelayanan Masyarakat di Kampung Long Iram Seberang Kabupaten Kutai Barat*. Jurnal Universitas Mulawarman Samarindah.
- Nugroho Riant. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2018 Tentang Kecamatan
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2005 Tentang Kelurahan
- Purwaningsih, Asykaria, 2010, *Studi Efektivitas Sistem Layanan Seluler Di UPT Perpustakaan Dan Informasi Universitas Muhammadiyah Malang*, Skripsi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Airlangga
- Rohman, Abd. 2017. *Dasar-Dasar Manajemen*. Intelegensia Media. Malang
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta, Bandung
- Sugiyono. 2016. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Alfabeta. Bandung
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.
- Syafiie, Inu Kencana. 2016. *Sistem Administrasi Negara*. Bumi Aksara. Jakarta
- Tangkilisan, (2005). *Manajemen Publik*. (Jakarta: Gramedia Widayarsana).
- Undang-Undang Dasar Republik Indonesia 1945
- Undang-Undang Perda Propinsi Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2005. Tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Pasal 21 Tentang Pelayanan Publik, Menyatakan Komponen Standar Pelayanan

- Wahab, Abdul Aziz, *Anatomi Organisasi dan Kepemimpinan Pendidikan Telaah terhadap Organisasi Dan Pengelolaan Organisasi Pendidikan*. Bandung; Alfabeta. 2011
- Walid Mustafa, 2015, Kinerja Aparat Kantor Camat Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Di Kecamatan Blangpidie Aceh Barat Daya. Jurnal: Universitas Sumatera utara, Indonesia