

Kualitas Pelayanan dalam Pengelolaan Administrasi pada Kantor Kelurahan Sungai Jawi Dalam Pontianak Barat

Nurul Huda^{a*}, Yuni Firayanti^a, Marhamah^a

^a Program Studi Manajemen, Universitas Nahdlatul Ulama Kalimantan Barat, Indonesia

INFO ARTIKEL

Riwayat Artikel:

Received : 07-08-2025

Revised : 23-08-2025

Accepted : 25-08-2025

Keywords: Administrative Management, Public Service, Serqual Dimension, Service Quality, Sub-district

Kata Kunci: Dimensi Serqual, Kelurahan, Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik, Pengelolaan Administrasi

Corresponding Author:

nh89569@gmail.com*

DOI: <https://doi.org/10.62335>

ABSTRACT

This study aims to determine the quality of service in administrative management at the Sungai Jawi Dalam Village Office, West Pontianak District. Quality public service is a demand of the community in the current era of bureaucratic modernization. Therefore, administrative services at the village level must be able to meet community expectations by providing fast, accurate, and friendly services. This study uses a qualitative descriptive method with a five-dimensional SERVQUAL approach, namely: speed of service (responsiveness), politeness (assurance), completeness of facilities (tangible), responsibility (reliability), and timeliness of service. Data collection techniques were carried out through in-depth interviews with village employees and community users of services, as well as direct observation of the situation and service process in the field. The results of the study indicate that in general the quality of administrative services at the Sungai Jawi Dalam Village Office is quite good. Service officers are considered responsive to community needs, provide services with a polite attitude, and show high responsibility in completing administration. However, several obstacles were still found such as inadequate waiting room facilities, lack of air conditioning, and limited and inflexible service times. This condition causes discomfort for some people, especially during peak hours. Therefore, it is recommended that the sub-district improve facilities and infrastructure, develop a more efficient service system, and conduct periodic evaluations of service performance in order to create quality, professional public services that are oriented towards public satisfaction.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan dalam pengelolaan administrasi di Kantor Kelurahan Sungai Jawi Dalam, Kecamatan Pontianak Barat. Pelayanan publik yang berkualitas merupakan tuntutan masyarakat dalam era modernisasi birokrasi saat ini. Oleh karena itu, pelayanan administrasi di tingkat

kelurahan harus mampu memenuhi ekspektasi masyarakat dengan memberikan layanan yang cepat, tepat, dan ramah. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan lima dimensi *SERVQUAL*, yaitu: kecepatan pelayanan (*responsiveness*), kesopanan (*assurance*), kelengkapan fasilitas (*tangible*), tanggung jawab (*empathy*), dan ketepatan waktu pelayanan (*reliability*). Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dengan pegawai kelurahan dan masyarakat pengguna layanan, serta observasi langsung terhadap situasi dan proses pelayanan di lapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum kualitas pelayanan administrasi di Kantor Kelurahan Sungai Jawi Dalam tergolong cukup baik. Petugas pelayanan dinilai responsif terhadap kebutuhan masyarakat, memberikan layanan dengan sikap sopan, serta menunjukkan tanggung jawab yang tinggi dalam penyelesaian administrasi. Meskipun demikian, masih ditemukan beberapa kendala seperti fasilitas ruang tunggu yang belum memadai, ketiadaan pendingin ruangan, serta waktu pelayanan yang terbatas dan kurang fleksibel. Kondisi ini menimbulkan ketidaknyamanan bagi sebagian masyarakat, terutama pada jam-jam sibuk. Oleh karena itu, disarankan agar pihak kelurahan melakukan peningkatan sarana dan prasarana, menyusun sistem pelayanan yang lebih efisien, serta melakukan evaluasi berkala terhadap kinerja pelayanan agar tercipta layanan publik yang berkualitas, profesional, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

PENDAHULUAN

Pemerintah memiliki peran fundamental dalam menyediakan pelayanan publik yang berkualitas bagi seluruh penduduk sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Musdi et al., 2023). Salah satu bidang penting dalam pelayanan publik adalah administrasi kependudukan, yang mencakup rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dokumen serta data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, dan pengelolaan informasi administrasi kependudukan (Milda & Rijali, 2023). Kualitas pelayanan publik tidak hanya terbatas pada aspek fisik, tetapi juga mencakup sikap, perilaku, dan penerimaan dari aparatur pemberi layanan. Menurut Yusrizal et al. (2018), kepuasan masyarakat tidak hanya bergantung pada kecepatan dan kemudahan pelayanan, namun juga pada aspek kebaikan dan etika dalam pemberian pelayanannya. Sementara itu, Saehabudin (2023) menekankan bahwa kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai

kondisi yang menciptakan hubungan dinamis antara pengguna dan pemberi layanan, yang berkaitan dengan kemampuan, daya tanggap, ketepatan waktu, dan ketersediaan sarana prasarana. Penilaian kualitas pelayanan harus berdasarkan perspektif konsumen dan aturan yang berlaku, bukan dari sudut pandang penyedia layanan.

Kantor Kelurahan Sungai Jawi Dalam di Pontianak Barat, yang berlokasi di Jl. Tabrani Ahmad, memiliki peran penting sebagai lembaga pelayanan publik yang dekat dengan masyarakat. Kelurahan ini menyediakan berbagai layanan administrasi seperti pengurusan KTP, Kartu Keluarga, surat keterangan domisili, dan pelayanan sosial lainnya. Struktur organisasi kelurahan terdiri dari 8 posisi utama yang dipimpin oleh Lurah Mawardi, S.Sos, dengan berbagai seksi yang menangani pemberdayaan masyarakat, pemerintahan umum, keuangan, dan kesejahteraan sosial. Setiap posisi memiliki masa kerja yang beragam, dengan beberapa pegawai telah mengabdikan selama lebih dari satu dekade. Berdasarkan observasi awal dan pengaduan masyarakat, masih terdapat berbagai permasalahan dalam kualitas pelayanan administrasi di Kantor Kelurahan Sungai Jawi Dalam. Permasalahan tersebut meliputi keterlambatan dalam proses pelayanan yang disebabkan oleh kondisi sarana prasarana yang belum optimal, seperti sistem antrian yang belum tertata dengan baik. Selain itu, pelayanan yang diberikan oleh staf dinilai masih kurang profesional dalam hal ketepatan waktu, etika pelayanan, dan penyampaian informasi kepada masyarakat. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan masyarakat dengan kualitas pelayanan yang diterima, sebuah fenomena yang juga ditemukan dalam penelitian terdahulu.

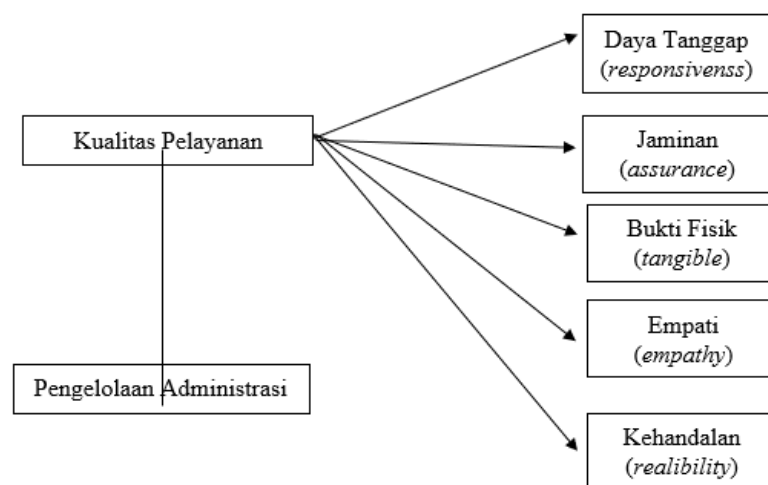
Penelitian yang dilakukan oleh Kasihta & Sadat (2020) tentang "Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Kelurahan Teladan Barat Kecamatan Medan Kota" menunjukkan bahwa kelurahan tersebut sebagai instansi pemerintah senantiasa berupaya memberikan pelayanan dan meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat. Namun, penelitian tersebut hanya membahas kualitas pelayanan tanpa mempertimbangkan faktor pengelolaan administrasi, sehingga belum menggali bagaimana kualitas pelayanan dapat mempengaruhi pengelolaan administrasi secara komprehensif. Mengingat permasalahan yang ada dan keterbatasan penelitian terdahulu, diperlukan analisis mendalam mengenai kualitas pelayanan dalam pengelolaan administrasi di Kantor Kelurahan Sungai Jawi Dalam. Analisis ini bertujuan untuk memahami sejauh mana pelayanan tersebut memenuhi kebutuhan dan ekspektasi masyarakat, serta mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan. Penelitian ini menjadi penting karena akan mengintegrasikan aspek pengelolaan administrasi dengan kualitas pelayanan untuk memberikan gambaran yang lebih komprehensif tentang efektivitas pelayanan publik di tingkat kelurahan, sekaligus mengisi gap penelitian yang ada dalam literatur sebelumnya.

Manajemen sumber daya manusia adalah proses perencanaan, pengorganisasian,

pengarahan, dan pengendalian sumber daya untuk mencapai tujuan organisasi (cipta, 2023). Dalam konteks pelayanan publik, strategi manajemen sdm menjadi alat untuk mencapai tujuan jangka panjang organisasi (rangkuti, 2020). Kualitas pelayanan diukur melalui indikator ketepatan waktu, kesopanan petugas, tanggung jawab, kelengkapan sarana, kemudahan akses, dan kejelasan informasi (munir, 2005). Pranoto et al. (2023) menekankan bahwa kualitas layanan harus mencakup *responsiveness*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, dan *reliability* untuk memuaskan penerima layanan.

Faktor yang mempengaruhi manajemen sdm kelurahan terbagi dua: faktor internal meliputi kualitas sdm, motivasi dan pengembangan karir, kepemimpinan, budaya organisasi, dan komunikasi internal; faktor eksternal mencakup kondisi ekonomi, kebijakan pemerintah, perkembangan teknologi, dan tuntutan masyarakat. Kelurahan sebagai perangkat administratif pemerintah kabupaten/kota bertugas membantu pelayanan publik di tingkat kecamatan (uu no. 23 tahun 2014). Samsudin (2021) menyatakan kelurahan memiliki posisi strategis sebagai representasi kinerja pemerintah daerah yang bersentuhan langsung dengan masyarakat. Pengelolaan administrasi adalah proses pengorganisasian, pencatatan, dan pengelolaan informasi untuk mencapai sasaran organisasi (hermawan & mukhtar, 2022). Dalam konteks kelurahan, pengelolaan administrasi kependudukan meliputi rangkaian kegiatan penataan dokumen dan data kependudukan untuk mendukung pelayanan publik (adolph, 2016). Integrasi manajemen sdm berkualitas dengan pengelolaan administrasi yang efektif menjadi kunci keberhasilan kelurahan dalam memberikan pelayanan publik optimal.

Kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting (Masalah, 2015).



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Sumber: Penelitian Sumber Daya Manusia (Pranoto et al., 2023)

METODE

Jenis Penelitian

Penelitian tentang kualitas pelayanan dalam pengelolaan administrasi di Kantor Kelurahan Sungai Jawi Dalam ini dilandasi oleh kerangka teoritis yang komprehensif. Manajemen sumber daya manusia dalam konteks pelayanan publik, menurut Cipta (2023), merupakan proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian sumber daya untuk mencapai tujuan organisasi, sementara Rangkuti (2020) menekankan strategi manajemen SDM sebagai alat mencapai tujuan jangka panjang organisasi. Kualitas pelayanan publik dapat dianalisis melalui indikator ketepatan waktu, kesopanan dan keramahan petugas, tanggung jawab, kelengkapan sarana, kemudahan akses, serta kejelasan informasi (Munir, 2005), yang diperkuat oleh konsep Pranoto et al. (2023) tentang aktualisasi kegiatan pelayanan yang mencakup daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), bukti fisik (tangible), empati (empathy), dan kehandalan (reliability). Pengelolaan administrasi, sebagaimana didefinisikan Hermawan & Muchtar (2022), melibatkan pengorganisasian, pencatatan, dan pengelolaan informasi untuk mencapai sasaran organisasi, khususnya dalam administrasi kependudukan yang mencakup rangkaian kegiatan penataan dokumen dan data kependudukan (Adolph, 2016).

Metodologi penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif berdasarkan paradigma Sugiyono (2023) yang menekankan penelitian pada kondisi objek alamiah dengan peneliti sebagai instrumen kunci. Data primer dikumpulkan melalui wawancara dengan pegawai kelurahan (3 orang) dan masyarakat pengguna layanan (5 orang), serta observasi langsung aktivitas pelayanan (Maharani, 2019), sementara data sekunder diperoleh dari dokumen resmi seperti laporan kinerja, SOP, dan catatan administrasi (Gea Apriliyada, 2023). Teknik pengumpulan data menggunakan triangulasi sumber dan teknik melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, dengan analisis data mengikuti model Miles & Huberman (1994) yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data dipastikan melalui triangulasi sumber dan teknik sebagaimana dijelaskan Sugiyono (2022). Penelitian ini berusaha mengisi gap dari studi Kasihta & Sadat (2020) yang hanya membahas kualitas pelayanan tanpa mengintegrasikan aspek pengelolaan administrasi, sehingga dapat memberikan gambaran holistik tentang efektivitas pelayanan publik di tingkat kelurahan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Objek Penelitian

Kelurahan Sungai Jawi Dalam didirikan pada tahun 1970 dengan kepala pertama HM. Zawawi Haruna dan saat ini dipimpin oleh Mawardi, S.Sos sejak 2021. Kelurahan ini terletak di Kecamatan Pontianak Barat dengan luas 234 Ha, berbatasan dengan

Kelurahan Sungai Jawi Luar di utara, Sungai Kapuas Besar di timur, serta kelurahan-kelurahan lain di selatan dan barat. Wilayah ini berupa dataran dengan ketinggian 0,75 meter di atas permukaan laut, curah hujan rata-rata 1.200 mm/tahun, dan temperatur 27-32 derajat celsius. Kelurahan ini dihuni oleh 33.694 jiwa (16.792 laki-laki dan 16.902 perempuan) yang tersebar di 133 RT dan 27 RW dengan 10.455 kepala keluarga. Populasi didominasi kelompok usia produktif 15-64 tahun, dengan kelompok 15-24 tahun terbanyak (3.294 jiwa per kelompok). Mayoritas penduduk berstatus belum kawin (17.146 jiwa), memeluk agama Islam (29.701 jiwa), dan berpendidikan SLTA (9.885 jiwa), meskipun masih banyak yang belum atau tidak sekolah (8.305 jiwa).

Kelurahan memiliki infrastruktur yang memadai dengan jalan raya utama seperti Jl. Hasanuddin dan Jl. HRA. Rahman. Sarana ibadah terdiri dari 12 masjid dan 32 surau. Fasilitas pendidikan meliputi 7 SD, 4 SMP, 2 SMA, 10 TPA, dan 2 TK. Layanan kesehatan didukung Puskesmas dan 18 Posyandu yang melayani ibu hamil, menyusui, dan balita di seluruh wilayah. Pemerintahan kelurahan dipimpin Lurah dengan bantuan Sekretaris Kelurahan, Seksi Pemerintahan Umum, dan Seksi Pemberdayaan Masyarakat. Lurah bertugas menyusun kebijakan teknis, mengkoordinasikan kegiatan, dan mengevaluasi kinerja. Sekretaris menangani administrasi kesekretariatan, keuangan, dan kepegawaian. Kedua seksi masing-masing menangani administrasi pemerintahan umum serta pemberdayaan dan partisipasi masyarakat untuk memberikan pelayanan optimal kepada warga.

Hasil Penelitian

Temuan Penelitian

Pada Temuan Penelitian yang berjudul “Kualitas Pelayanan dalam Pengelolaan Administrasi pada Kantor Kelurahan Sungai Jawi Dalam Pontianak Barat”. Penelitian ini mendeskripsikan informasi berdasarkan data yang diperoleh dari observasi dan wawancara langsung dengan informan.

Hasil Wawancara

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan terhadap pegawai dan masyarakat pengguna layanan, kualitas pelayanan administrasi di Kantor Kelurahan Sungai Jawi Dalam, Pontianak Barat dapat dievaluasi melalui lima dimensi utama. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan analisis berdasarkan dimensi *SERVQUAL* untuk mengukur *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *tangibles* (bukti fisik), *empathy* (empati), dan *reliability* (keandalan).

Dari aspek kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan, hasil menunjukkan bahwa pelayanan administrasi dinilai cukup baik oleh kedua belah pihak. Para pegawai menyatakan bahwa layanan sederhana seperti surat pengantar RT/RW, keterangan domisili, atau pengantar KK dapat diselesaikan dalam waktu 10-15 menit jika dokumen

lengkap, bahkan bisa selesai dalam hari yang sama. Masyarakat juga memberikan penilaian serupa, meskipun mengakui bahwa kecepatan dapat menurun pada hari-hari ramai atau ketika jumlah petugas tidak lengkap. Namun, masyarakat menyoroti keterbatasan jam operasional yang hanya pada jam kerja standar dan mengharapkan adanya perpanjangan waktu pelayanan hingga sore hari atau akhir pekan, serta opsi pelayanan online untuk memudahkan akses.

Dalam hal kesopanan dan tanggung jawab pelayanan, terdapat komitmen yang baik dari para pegawai dalam menjaga sikap profesional. Mereka berusaha menyambut warga dengan ramah, menggunakan bahasa yang sopan, tetap sabar menghadapi berbagai situasi, serta memastikan setiap layanan diproses sesuai prosedur dengan memberikan informasi yang jelas. Para pegawai juga proaktif membantu warga yang mengalami kesulitan dan memeriksa kelengkapan berkas secara teliti. Masyarakat memberikan respons positif terhadap sikap pegawai, menilai mereka cukup ramah, tidak kaku, dan mau menjelaskan prosedur dengan jelas, serta mengapresiasi cara pegawai membantu proses pengurusan dokumen dari awal hingga selesai.

Terkait kelengkapan sarana dan prasarana, hasil wawancara menunjukkan kondisi yang cukup memadai namun masih memerlukan perbaikan. Fasilitas seperti komputer, printer, jaringan internet, dan meja pelayanan telah tersedia dengan baik untuk menunjang proses administrasi. Masyarakat juga mengapresiasi kebersihan ruangan dan kejelasan papan informasi. Namun, terdapat beberapa kekurangan yang perlu mendapat perhatian, seperti ruang tunggu yang terasa sempit saat ramai, sistem pendingin (kipas angin/AC) yang kurang memadai sehingga ruangan terasa panas, keterbatasan jumlah kursi tunggu yang membuat sebagian warga harus berdiri, serta beberapa peralatan kantor yang sudah mulai usang atau mengalami kerusakan.

Secara keseluruhan, kualitas pelayanan administrasi di Kantor Kelurahan Sungai Jawi Dalam dinilai cukup baik berdasarkan lima dimensi SERVQUAL yang dievaluasi. Kelurahan telah menerapkan prinsip efisiensi, responsivitas, dan kemudahan dalam pelayanan publik dengan baik, serta pegawai menunjukkan profesionalisme dan komitmen dalam melayani masyarakat. Meskipun demikian, masih terdapat ruang untuk perbaikan dan peningkatan, terutama dalam hal peningkatan sarana prasarana fisik, penambahan fasilitas kenyamanan, serta pengembangan fleksibilitas waktu pelayanan agar dapat lebih mengakomodasi kebutuhan masyarakat yang beragam, khususnya mereka yang memiliki keterbatasan waktu di jam kerja standar.

Deskripsi Hasil Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan dalam pengelolaan administrasi di Kantor Kelurahan Sungai Jawi Dalam, Kecamatan Pontianak Barat, dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan analisis berdasarkan lima dimensi *RATER*, yaitu *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Tangibles* (Bukti

Fisik), *Empathy* (Empati), dan *Reliability* (Keandalan). Hasil penelitian diperoleh melalui wawancara terhadap delapan informan, terdiri dari pegawai kelurahan dan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Kecepatan Pelayanan

Kecepatan menjadi salah satu indikator utama yang dirasakan langsung oleh masyarakat. Hasil wawancara menunjukkan bahwa berdasarkan wawancara dengan pegawai dan masyarakat, dapat disimpulkan bahwa kecepatan pelayanan di Kantor Kelurahan Sungai Jawi Dalam tergolong cukup baik. Pelayanan umumnya berjalan cepat, terutama jika dokumen yang dibawa masyarakat sudah lengkap. Untuk layanan sederhana, proses bisa selesai dalam hitungan menit hingga kurang dari satu jam. Meskipun ada kendala seperti antrean yang padat atau keterbatasan petugas, pegawai tetap menunjukkan komitmen untuk melayani dengan cepat dan memberikan informasi yang jelas. Dari sisi masyarakat, sebagian besar merasa puas, walau ada harapan agar jam pelayanan bisa lebih fleksibel, misalnya tersedia di sore hari atau melalui layanan online. Hal ini menunjukkan kecepatan pelayanan dinilai memadai dan telah mencerminkan daya tanggap (*responsiveness*) dalam pelayanan publik.

Kesopanan Pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai dan masyarakat, dapat disimpulkan bahwa kesopanan dalam pelayanan di Kantor Kelurahan Sungai Jawi Dalam sudah cukup baik dan menjadi bagian dari budaya kerja pegawai. Pegawai berusaha melayani masyarakat dengan ramah, sopan, dan sabar, meskipun dalam kondisi kerja yang padat. Masyarakat merasa nyaman karena disambut dengan sikap positif, dijelaskan prosedur dengan baik, dan tidak dipersulit saat mengurus keperluan. Meskipun ada catatan kecil soal ekspresi lelah dari beberapa pegawai, hal itu dianggap wajar dan tidak mempengaruhi kualitas pelayanan secara keseluruhan. Kesopanan dan keramahan pegawai dinilai telah memenuhi harapan masyarakat, namun tetap perlu dijaga konsistensinya agar pelayanan tetap prima dalam berbagai situasi. Ini menunjukkan bahwa jaminan pelayanan (*assurance*) tercermin melalui sikap sopan santun, keterampilan komunikasi, dan pelayanan yang sesuai norma sosial.

Kelengkapan Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sarana dan prasarana pelayanan administrasi di Kantor Kelurahan Sungai Jawi Dalam secara umum sudah memadai dan mendukung kelancaran pelayanan. Fasilitas seperti komputer, printer, jaringan internet, meja pelayanan, serta papan informasi telah tersedia dan berfungsi baik. Pegawai kelurahan menyatakan bahwa kelengkapan alat sangat membantu dalam mempercepat proses administrasi. Namun, mereka juga menyoroti beberapa kekurangan, seperti ruang tunggu yang sempit saat ramai dan perlunya pembaruan alat kantor yang sudah lama. Pandangan

masyarakat pun sejalan mereka mengapresiasi kebersihan ruang, ketersediaan kursi tunggu, dan kejelasan informasi pelayanan. Namun demikian, terdapat keluhan mengenai kipas angin yang kurang dingin serta jumlah kursi yang terbatas, sehingga kenyamanan saat menunggu menjadi terganggu, terutama pada jam sibuk. Dengan demikian, meskipun fasilitas yang tersedia sudah menunjang, perlu dilakukan peningkatan kenyamanan, seperti penambahan kursi dan perbaikan sistem pendingin ruangan, agar pelayanan menjadi lebih optimal dan ramah bagi masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa dari sisi bukti fisik (tangibles), kelengkapan fasilitas sudah cukup baik namun masih memerlukan perawatan dan peningkatan kenyamanan ruangan.

Tanggung Jawab Pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa pegawai Kelurahan Sungai Jawi Dalam telah menunjukkan tanggung jawab yang baik dalam memberikan pelayanan. Mereka memastikan proses berjalan sesuai prosedur, memeriksa kelengkapan berkas, memberi penjelasan yang jelas, dan membantu warga yang mengalami kesulitan. Masyarakat juga menilai bahwa pegawai bertanggung jawab, sigap, dan ramah dalam melayani. Meski ada kendala seperti waktu tunggu atau kurangnya pemahaman prosedur di awal, warga tetap merasa terbantu. Secara keseluruhan, pelayanan dinilai cukup baik dan masih dapat ditingkatkan ke depannya. Hal ini mencerminkan adanya keandalan (reliability) dan komitmen dalam menjalankan tugas serta keterbukaan terhadap aspirasi masyarakat.

Ketepatan Waktu Pelayanan

Hasil wawancara menunjukkan bahwa pelayanan di Kantor Kelurahan Sungai Jawi Dalam umumnya sudah berjalan sesuai waktu yang ditentukan. Pegawai berupaya menyelesaikan layanan dengan cepat, terutama jika dokumen warga sudah lengkap bahkan bisa selesai dalam satu hari. Kendala seperti antrean, gangguan sistem, atau keterbatasan pegawai memang terkadang menyebabkan keterlambatan, namun petugas tetap berusaha melayani seefisien mungkin. Dari sisi masyarakat, sebagian besar merasa puas dengan kecepatan pelayanan. Namun, ada harapan agar jam pelayanan lebih fleksibel, seperti adanya layanan di sore hari, akhir pekan, atau melalui sistem online, agar dapat menjangkau warga yang bekerja di jam kantor. Ini menunjukkan perlunya penyesuaian waktu pelayanan agar lebih inklusif dan responsif terhadap kebutuhan warga. Temuan ini memperlihatkan bahwa adanya keandalan (reliability) dan pelayanan sudah tepat waktu, namun belum sepenuhnya fleksibel terhadap dinamika kebutuhan masyarakat.

Analisis dan Metodologi Penelitian

Dari hasil wawancara dan penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dalam pengelolaan administrasi pada kantor kelurahan sungai jawi

dalam pontianak barat secara umum telah berjalan cukup baik berdasarkan lima indikator kualitas pelayanan, namun tetap memerlukan perbaikan di beberapa aspek agar dapat lebih responsif dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan teknik analisis data meliputi empat bagian yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Pengumpulan data merupakan tahap awal dalam proses analisis data yang bertujuan untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai pelaksanaan pelayanan administrasi serta faktor-faktor yang mempengaruhinya. Data dalam penelitian ini diperoleh melalui berbagai teknik, seperti observasi, wawancara, studi pustaka, dan dokumentasi. Reduksi data adalah proses menyederhanakan dan mengorganisasi data mentah menjadi informasi yang lebih terfokus dan bermakna, mencakup pemilihan, pemusatan perhatian, serta transformasi data dari catatan lapangan menjadi bentuk yang lebih terstruktur.

Menurut Miles & Huberman, penyajian data merupakan penyusunan informasi secara sistematis agar memungkinkan penarikan kesimpulan dan pengambilan keputusan. Pada tahap ini, peneliti menyusun dan mengorganisir data yang telah direduksi agar mudah dipahami, khususnya yang berkaitan dengan aspek-aspek kualitas pelayanan. Penarikan kesimpulan merupakan bagian dari proses analisis yang berlangsung secara terus-menerus selama penelitian, tidak hanya ditarik di akhir tetapi juga diverifikasi sepanjang proses melalui refleksi, peninjauan ulang catatan lapangan, atau diskusi dengan rekan sejawat untuk memastikan keakuratan temuan.

Kualitas Pelayanan dan Pengelolaan Administrasi

Kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Sungai Jawi Dalam secara umum telah berjalan dengan baik berdasarkan lima indikator yang digunakan, yakni kecepatan, kesopanan, kelengkapan, tanggung jawab, dan ketepatan waktu. Pelayanan dinilai cepat, terutama jika dokumen lengkap. Pegawai melayani dengan sopan dan ramah, meski kadang terlihat lelah saat pelayanan padat. Sarana prasarana seperti komputer dan meja layanan cukup memadai, walau ruang tunggu masih perlu ditingkatkan. Pegawai juga menunjukkan tanggung jawab dalam memberikan informasi dan menyelesaikan urusan warga. Layanan umumnya tepat waktu, namun masyarakat berharap adanya jam pelayanan yang lebih fleksibel dan layanan online. Secara keseluruhan, kualitas pelayanan publik di kelurahan ini dinilai cukup baik, mencerminkan responsivitas, kepedulian, serta komitmen terhadap kepuasan masyarakat.

Dari sisi pengelolaan administrasi, pelayanan di Kantor Kelurahan Sungai Jawi Dalam menunjukkan pelayanan berjalan sesuai prosedur dengan dukungan fasilitas yang cukup lengkap. Pegawai memahami alur kerja dan mampu memberikan layanan secara profesional. Meski ada kendala teknis dan ruang yang terbatas, pelayanan tetap lancar. Masyarakat juga berharap pengelolaan administrasi lebih modern dengan sistem digital agar lebih efisien dan mudah diakses. Hal ini menunjukkan bahwa pengelolaan

administrasi sudah berjalan baik, namun perlu peningkatan dalam pemanfaatan teknologi dan kenyamanan layanan. Dengan demikian, pengelolaan administrasi di kantor kelurahan telah mencerminkan adanya sistem kerja yang terorganisir, meskipun masih terdapat ruang untuk perbaikan dalam hal sarana, fleksibilitas waktu, dan penguatan sistem evaluasi internal.

Perbandingan dengan Penelitian Terdahulu

Perbandingan dengan penelitian terdahulu menunjukkan hasil yang menarik. Penelitian yang dilakukan oleh Vira Pristikawati dan Trenda Aktiva Oktariyanda (2024) juga hampir sama, menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik bidang administrasi Kependudukan di Kantor Kelurahan Manyar Sabrangan, Kecamatan Mulyorejo, Kota Surabaya belum sepenuhnya baik karena masih ada keluhan dari masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan pegawai Kelurahan Manyar Sabrangan cukup baik dari aspek Daya Tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), dan Empati (Empathy), namun dari aspek Bukti Fisik (Tangible) masih kurang memadainya alat bantu untuk menunjang kinerja pegawai, kurang luasnya ruang pelayanan dan dari aspek Keandalan (Reliability) yaitu kurang disiplinnya pegawai dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Berdasarkan hasil penelitian tersebut juga terdapat saran yaitu perlu penertiban kedisiplinan pegawai, meningkatkan motivasi kerja bagi pegawai dan perbaikan sarana dan prasarana untuk menunjang kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang ada di Kelurahan Manyar Sabrangan.

Penelitian di Sungai Jawi Dalam cenderung menunjukkan pelayanan yang lebih stabil dan bertanggung jawab, terutama dalam hal keandalan dan ketepatan waktu, dibandingkan dengan hasil penelitian sebelumnya di Kelurahan Manyar Sabrangan. Namun, keduanya memiliki kesamaan pada aspek daya tanggap dan jaminan yang cukup baik, serta masalah pada bukti fisik yang masih perlu perbaikan. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun kualitas pelayanan publik di kelurahan terus mengalami peningkatan, masih diperlukan perbaikan berkelanjutan khususnya pada sarana prasarana dan fleksibilitas waktu pelayanan untuk menjawab kebutuhan masyarakat secara lebih optimal.

SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan dalam pengelolaan administrasi di Kantor Kelurahan Sungai Jawi Dalam, Pontianak Barat, dapat disimpulkan bahwa secara umum pelayanan administrasi telah berjalan cukup baik berdasarkan lima indikator SERVQUAL. Kecepatan pelayanan dinilai cukup baik dengan proses yang dapat diselesaikan dalam hitungan menit hingga satu hari kerja. Kesopanan pegawai sudah menjadi budaya kerja dengan sikap ramah dan sabar. Kelengkapan sarana prasarana sudah memadai namun kenyamanan ruang tunggu masih perlu ditingkatkan.

Tanggung jawab pegawai terlihat baik dalam memastikan proses sesuai prosedur dan memberikan penjelasan yang jelas. Ketepatan waktu pelayanan sudah sesuai standar namun masyarakat mengharapkan fleksibilitas waktu yang lebih baik. Secara keseluruhan, pelayanan telah mencerminkan prinsip-prinsip pelayanan publik yang baik seperti efisiensi, kesopanan, keterbukaan, dan tanggung jawab.

Saran

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, disarankan: 1) Mengoptimalkan jumlah petugas di jam sibuk dan mengembangkan sistem antrian digital serta layanan daring; 2) Memberikan pelatihan komunikasi berkala dan menjaga kesejahteraan pegawai; 3) Menambah kursi tunggu, memperbaiki pendingin ruangan, dan melengkapi fasilitas untuk disabilitas; 4) Menyusun sistem monitoring kinerja dan menyediakan forum umpan balik masyarakat; 5) Mempertimbangkan jam pelayanan tambahan di sore/akhir pekan dan mengembangkan layanan berbasis online. Dengan penerapan saran tersebut, diharapkan kualitas pelayanan dapat terus ditingkatkan secara berkelanjutan dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Adolph, R. (2016). *PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DI KANTOR KELURAHAN PROYONANGGAN UTARA KABUPATEN BATANG DALAM PERSPEKTIF ISLAM*. 1–23.
- Asnawi, M. (2016). Peranan Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja Karyawan. *Jurnal Warta*, 7(49), 1–14.
- Ayuningtyas, M. (2023). Peran Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia Terhadap Keunggulan Kompetitif Di Era Globalisasi. *Jurnal Ilmiah Hospitality* 667, 12(Desember), 667–674. <http://www.nber.org/papers/w16019>
- Cipta, A. (2023). Manajemen Sumber Daya Manusia. In *Repository Alungcipta* (Vol. 1, Issue 1). <https://doi.org/10.59000/ra.v1i1.4>
- Dani, R. H., & Putra, R. S. (2022). Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Pelayanan Umrah. *Jotika Journal In Management and Entrepreneurship*, 2(1), 45–50. <https://doi.org/10.56445/jme.v2i1.52>
- Gea Aprilyada, Muhammad Akbar Zidan, Nurlia, Risna Adypon Ainunisa, & Widi Winarti. (2023). Peran Kajian Pustaka Dalam Penelitian Tindakan Kelas. *Jurnal Kreativitas Mahasiswa*, 1(2), 165–173.
- Hadi, S. (2019). Manajemen Sarana dan Prasarana Penjasorkes di SD Negeri Kota Bengkulu. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 57.
- Handayani, S., & Febrianti, R. (2020). Analisis ketepatan waktu pelayanan publik pada instansi pemerintah. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik*, 7(2), 88–97.

- Hermawan, H., & Muhtar, E. A. (2022). Pengelolaan Administrasi Umum Pemerintahan Desa dalam Perspektif Implementasi Kebijakan Publik di Desa Rian dan Desa Kapuak. *Jurnal Administrative Reform*, 10(1), 52–69.
- Hubalillah, H., Badaruddin, B., & Kusmanto, H. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Bus Samsat Keliling Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Medan Selatan Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara. *Perspektif*, 11(1), 372–384. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v11i1.5662>
- Iswandi, A. (2021). Analisis Pengelolaan Manajemen Sumber Daya Manusia (Sdm) Dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Dan Motivasi Melalui Reward System (Artikel Studi Manajemen Sumber Daya Manusia). *Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora Dan Politik*, 1(3), 280–288. <https://doi.org/10.38035/jihhp.v1i3.683>
- Juniasa, I. D. N. (2023). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kantor Desa Bengkel Kecamatan Busungbiu Kabupaten Buleleng. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan*, 7(3), 2856–2860. <https://doi.org/10.58258/jisip.v7i1.5844/http>
- Kasihta, N. B., & Sadat, A. (2020). Kualitas pelayanan publik bidang administrasi Kependudukan di kantor kelurahan teladan barat Kecamatan medan kota. *Inspirasi; Jurnal-Ilmu Sosial*, 17(1), 239–250.
- Kualitas, A., Administrasi, P., Bengkalis, K., Negara, I. A., Ekonomi, F., Ilmu, D. A. N., Islam, U., Sultan, N., & Kasim, S. (2019). *SKRIPSI Oleh : PUJA SENTOSA NIM : 11575205264 PROGRAM SI NIM : 11575205264*.
- Maharani, D. (2019). Pengaruh Manajemen Sumber Daya Manusia Dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Cikijing Kabupaten Majalengka. *Dinamika Governance : Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 9(2). <https://doi.org/10.33005/jdg.v9i2.1637>
- Mahendra, D., Santosa, J., & Haryanto, A. T. (2021). Optimalisasi Kecepatan Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Dengan Kepercayaan Wajib Pajak Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Kantor Uppd Samsat Kabupaten Karanganyar). *Buletin Ekonomi: Manajemen, Ekonomi Pembangunan, Akuntansi*, 18(1), 21. <https://doi.org/10.31315/be.v18i1.5621>
- Masalah, L. B. (2015). Perkembangan Dan Kemajuan Teknologi. *Galang Tanjung*, 8(2), 1–9.
- Milda, & Rijali, S. (2023). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Kantor Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong. *Jurnal JAPB*, 6(1), 258–267. <http://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/JAPB>
- Muhammad, O., Irsandy, R., Muhammad, K., Al, A., Hamdie, A. N., & Sos, S. (n.d.).

SURAT IZIN USAHA MIKRO DAN KECIL DI KECAMATAN KARANG INTAN.

- Musdi, M., Firayanti, Y., & Mufrihah, M. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Pengelolaan Administrasi Kependudukan Pada Kantor Desa Pasak Piang Kecamatan Sungai Ambawang Kabupaten Kubu Raya. *ARMADA: Jurnal Penelitian Multidisiplin*, 1(9), 1102–1116. <https://doi.org/10.55681/armada.v1i9.879>
- Nurhasnah, N., Kustati, M., Sepriyanti, N., Tiffani, T., Pratiwi, S. H., & Sarbaini, S. (2024). Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Pendidikan Islam. *JIIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 7(2), 1367–1376. <https://doi.org/10.54371/jiip.v7i2.3430>
- Nurindah, F. (2022). *ANALISIS DATA PENELITIAN KUALITATIF Makalah ini disusun dalam rangka memenuhi tugas mata kuliah Metode Penelitian Kualitatif Yang diampu oleh: Rafika Ulfa, M. Pd, OLEH: JURUSAN MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM. 02200925.*
- Pranoto, I. A., Firayanti, Y., & Ahmadi, A. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Tiptop Laundry Pontianak. *Jurnal Economina*, 2(6), 1218–1232. <https://doi.org/10.55681/economina.v2i6.582>
- Rosari, R., Cakranegara, P. A., Pratiwi, R., Kamal, I., & Sari, C. I. (2022). Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Pengelolaan Keuangan BUMDES di Era Digitalisasi. *Owner*, 6(3), 2921–2930. <https://doi.org/10.33395/owner.v6i3.870>
- Sabeni, H., & Setiamandani, E. D. (2020). Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 9(1), 43–52. <https://doi.org/10.33366/jisip.v9i1.2214>
- Saehabudin, G. A. (2023). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tambun Selatan. *Jurnal Sosial Politik Integratif*, 1031–1042. <http://www.jisip.org/index.php/jsp/article/view/71%0Ahttp://www.jisip.org/index.php/jsp/article/download/71/41>
- Samsudin, M. (2021). Analisis Kinerja Pelayanan Publik tentang Sumber Daya Manusia dan Responsivitas Pegawai di Kantor Kelurahan Kecandran Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 4(2), 1028–1034. <https://doi.org/10.34007/jehss.v4i2.794>
- Saputra, R. (2021). Pengaruh kelengkapan fasilitas terhadap kualitas pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 19(2), 133–142.
- Sari, L. A., & Harahap, A. (2021). <Http://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/JAPB> ISSN : 2723-0937. 7.
- Sari, I. P., & Pramudyo, H. (2021). Tanggung jawab pelayanan publik dalam perspektif etika dan profesionalisme. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu*

- dan Praktek Administrasi, 18(2), 123–132.
- Sugiyono. (2023). Metode Penelitian Kualitatif (Untuk penelitian yang bersifat: eksploratif, enterpretif, interaktif dan konstruktif). *Metode Penelitian Kualitatif*, 1–274. <http://belajarpsikologi.com/metode-penelitian-kualitatif/>
- Suparman. (2020). Dimensi kualitas pelayanan publik di lingkungan pemerintah daerah. *Jurnal Administrasi Publik*, 17(1), 45–56.
- Susanto, J., & Anggraini, Z. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Tabir Ulu Kabupaten Merangin. *Jurnal Administrasi Negara*, 25(2), 105–122. <https://doi.org/10.33509/jan.v25i2.699>
- Sutikno, Y., Hosan, H., & Irawati, I. (2021). Implementasi Metode Penugasan untuk Meningkatkan Kemampuan Melakukan Wawancara untuk Mahasiswa STAB Maitreyawira. *Jurnal Maitreyawira*, 2(2), 1–8. <https://doi.org/10.69607/jm.v2i2.40>
- Waruwu, W. A., Mendrofa, M. S. D., Waruwu, E., & Gea, J. B. I. J. (2024). Analisis Manajemen Kearsipan Dalam Upaya Meningkatkan Pengelolaan Penatausahaan Administrasi Di Dinas Perumahan Dan Kawasan Permukiman Kota Gunungsitoli. *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen Dan Akuntansi (JEBMA)*, 4(2), 702–715. <https://doi.org/10.47709/jebma.v4i2.3877>