Al Iidara Balad
Jurnal Administrasi Negara
ISSN : 2685-8541
Vol. 8, No. 1, 2026
DOI :10.36658/aliidarabalad

KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PADA KASI PEMBANGUNAN DAN KEMASYARAKATAN DI KANTOR KELURAHAN SUNGAI MALANG KECAMATAN AMUNTAI TENGAH KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

Maulida Fitri[1], Ni Made Musiyani Anjasmari[2], Moh. Fajar Noorrahman[3]
Program Studi Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai
e-mail: maulidafitrifitri@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan administrasi pada tingkat kelurahan berperan penting guna memenuhi kebutuhan masyarakat, namun dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala pada Kasi Pembangunan dan Kemasyarakatan di Kantor Kelurahan Sungai Malang. Permasalahan tersebut meliputi masih terdapat masyarakat yang belum memahami alur pelayanan administrasi, keterbatasan penyampaian informasi terkait prosedur dan persyaratan pelayanan, serta adanya keterlambatan dalam penyelesaian beberapa layanan administrasi. Penelitian ini tujuannya untuk menganalisis kualitas pelayanan administrasi serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaannya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan melibatkan 12 informan yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dengan mengacu pada model interaktif Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi pada Kasi Pembangunan dan Kemasyarakatan secara keseluruhan telah terlaksana dengan cukup baik berdasarkan aspek keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Pelaksanaan pelayanan didukung oleh koordinasi antarpegawai serta ketelitian dalam proses administrasi, meskipun masih terdapat kendala berupa ketidaklengkapan dokumen masyarakat dan belum optimalnya penyediaan media informasi pelayanan. Perbaikan sarana informasi dan peningkatan pengelolaan pelayanan diperlukan agar proses administrasi dapat berjalan lebih efektif.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, pelayanan administrasi, kasi pembangunan dan kemasyarakatan

ABSTRACT

Administrative services at the village level play a crucial role in meeting community needs. However, several obstacles remain in their implementation within the Development and Community Affairs Section at the Sungai Malang Village Office. These challenges include community members still lacking understanding of the administrative service flow, limited information delivery regarding service procedures and requirements, and delays in completing several administrative services. This study aims to analyze the quality of administrative services and identify supporting and inhibiting factors in their implementation. This study employed a qualitative method with a descriptive approach. Data were obtained through observation, interviews, and documentation involving 12 informants selected using a purposive sampling technique. Data analysis was conducted through the stages of data reduction, data presentation, and conclusion drawing, referring to the Miles and Huberman interactive model. The results indicate that overall administrative services within the Development and Community Affairs Section have been implemented quite well based on the aspects of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and physical evidence. Service implementation is supported by coordination between employees and thoroughness in the administrative process, although there are still obstacles in the form of incomplete community documents and suboptimal provision of service information media. Improvements in information facilities and increased service management are needed so that administrative processes can run more effectively.

Keywords: *service quality, administrative services, development and community affairs section*

ISSN : 2685-8541
Vol. 8, No. 1, 2026
DOI :10.36658/aliidarabalad

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan publik menjadi bagian penting dalam sistem pemerintahan karena memiliki hubungan langsung dengan pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan memiliki tanggung jawab dalam menyediakan berbagai bentuk layanan, baik berupa barang, jasa, maupun pelayanan administratif sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 dijelaskan bahwa pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas yang tujuannya untuk memenuhi kebutuhan pelayanan bagi masyarakat berdasarkan peraturan perundang-undangan. Pelayanan yang mampu diberikan secara tepat, mudah, dan sesuai dengan harapan masyarakat akan menciptakan kepuasan, sedangkan pelayanan yang belum memenuhi harapan dapat menimbulkan penilaian negatif dari masyarakat.

Sebagai lembaga pemerintahan yang berhubungan langsung dengan masyarakat, kelurahan memiliki posisi strategis dalam memberikan pelayanan dasar dan administratif. Kelurahan menjadi bagian dari struktur pemerintahan yang memiliki tugas dalam mendukung pelaksanaan pembangunan serta memberikan pelayanan kepada masyarakat di wilayahnya. Untuk menjalankan peran tersebut, diperlukan dukungan sarana, sistem pelayanan, serta sumber daya aparatur yang mampu memberikan layanan secara efektif. Salah satu instansi yang melaksanakan fungsi tersebut adalah Kantor Kelurahan Sungai Malang yang memberikan berbagai pelayanan administrasi kepada masyarakat, termasuk pelayanan surat menyurat, kebutuhan administrasi, serta pelaksanaan kegiatan pembangunan dan kemasyarakatan melalui Kasi Pembangunan dan Kemasyarakatan.

Berdasarkan data kependudukan terbaru, Kelurahan Sungai Malang memiliki jumlah penduduk sebanyak 6.500 jiwa yang tersebar dalam 21 RT. Jumlah tersebut menunjukkan bahwa kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan administrasi yang cepat, tepat, dan mudah diakses cukup tinggi. Namun, berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan peneliti, ditemukan beberapa permasalahan dalam kualitas pelayanan administrasi pada Kasi Pembangunan dan Kemasyarakatan. Permasalahan tersebut yaitu belum diterapkannya Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai pedoman pelayanan, sehingga pelaksanaan pelayanan belum memiliki alur yang baku dan masih bergantung pada pemahaman masing-masing pegawai.

Selain itu, belum tersedianya papan informasi pelayanan menyebabkan masyarakat mengalami kesulitan memperoleh informasi mengenai prosedur dan persyaratan administrasi yang diperlukan. Kondisi tersebut mengakibatkan sebagian masyarakat datang dengan dokumen yang belum lengkap sehingga proses pelayanan menjadi kurang efisien. Permasalahan lain juga ditemukan pada aspek ketepatan waktu pelayanan, khususnya dalam penyelesaian surat hibah tanah. Meskipun tidak memiliki batas waktu penyelesaian secara resmi, masyarakat tetap mengharapkan pelayanan dapat diselesaikan dengan cepat. Namun, hasil observasi menunjukkan adanya keterlambatan penyelesaian dokumen yang seharusnya dapat selesai dalam waktu dua hari, tetapi memerlukan waktu hingga empat hari bahkan satu minggu. Berdasarkan uraian tersebut, dapat diketahui bahwa masih terdapat beberapa kendala yang memengaruhi kualitas pelayanan administrasi pada Kasi Pembangunan dan Kemasyarakatan di Kantor Kelurahan Sungai Malang. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan administrasi serta faktor-faktor yang memengaruhi pelaksanaannya.

Penelitian yang dilakukan oleh Sukma Endah Darmayani (2023) dengan judul "Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Cempaka Kota Banjarbaru" membahas mengenai kualitas pelayanan public dalam administrasi kependudukan di Kelurahan Cempaka Kota Banjarbaru. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif.

ISSN : 2685-8541
Vol. 8, No. 1, 2026
DOI :10.36658/aliidarabalad

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data yang diperoleh kemudian dianalisis melalui reduksi data, penyajian data, hingga penarikan kesimpulan, sedangkan validitas data dilakukan melalui triangulasi sumber dan teknik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di cempaka banjarbaru sudah cukup baik. Permasalahan ditemukan pada beberapa aspek kualitas pelayanan, seperti ukuran ruang pelayanan ditemukan masih sedikit terbatas keterbatasan dan masih ada masyarakat yang kurang paham terkait berkas persyaratan pada dimensi tangibles, hampir semua petugas sudah cukup mahir dalam menggunakan fasilitas komputer pada dimensi reliability, bebas biaya dan jaminan legalitas yang diberikan oleh petughas sudah sesuai dengan yang diharapkan masyarakat pada dimensi assurance. Selain itu, aspek empathy menunjukkan bahwa petugas melayani masyarakat dengan sopan, ramah dan tidak diskriminatif, meskipun masih terdapat pelayanan yang belum sepenuhnya berorientasi pada kepentingan pengguna layanan. Faktor yang menjadi penghambat kualitas pelayanan berasal dari untuk ukuran ruang pelayanan ditemukan masih sedikit terbatas dan masih ada masyarakat yang kurang paham terkait berkas persyaratan peelayanan dan terkait penggunaan aplikasi.

Penelitian Dwita Rezkya (2023) yang berjudul "Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi" dilakukan untuk mengetahui kualitas dan hambatan dalam pelayanan administrasi terpadu kecamatan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Data penelitian diperoleh melalui kegiatan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Proses analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penyusunan kesimpulan, sedangkan keabsahan data diperoleh melalui teknik triangulasi sumber. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik masih belum optimal karena terdapat tiga dimensi yang belum tercapai yaitu terutama pada dimensi tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), dan responsiveness (daya tanggap). Kendala yang ditemukan meliputi sarana dan prasarana yang di miliki oleh Kantor Camat Inuman masih belum efektif karena jaringan yang di miliki belum stabil, keahlian pegawai layanan. Selain itu, faktor penghambat lainnya berasal dari kedipsilinan pegawai hal ini disebebkan ketidak tepatan waktu ketika kembali dari jam istirahat makan siang yang menghambat masyarakat untuk menerima pelayanan.

Menurut Fandy Tjiptono (dalam Sutarmin, 2025:2), kualitas merupakan keseluruhan karakteristik dan unsur yang melekat pada suatu produk maupun jasa yang berperan dalam memenuhi kebutuhan pengguna, baik yang disampaikan secara langsung maupun tidak langsung. Maka dari itu, suatu produk atau layanan dapat dikatakan berkualitas bagi penerima layanan apabila memiliki karakteristik yang sesuai dengan standar yang diharapkan serta mampu memberikan manfaat dan nilai bagi konsumen.

Pelayanan merupakan suatu bentuk kegiatan atau rangkaian proses yang tidak berwujud secara fisik, tetapi terjadi melalui adanya hubungan interaksi antara pengguna layanan dengan pihak penyedia pelayanan. Aktivitas tersebut dilakukan sebagai upaya untuk membantu menyelesaikan kebutuhan maupun permasalahan yang dihadapi oleh konsumen atau masyarakat sebagai penerima layanan (dalam Asy'hary, 2022:24).

Menurut Oktafani dan Sigit P (dalam Sa'adah, 2020:9), kualitas pelayanan berupa tingkat keunggulan suatu layanan yang diharapkan dapat diperolah oleh diri pengguna serta kemampuan yang dimiliki penyedia layanan ketika menjaga dan mengendalikan kualitas layanan yang dimilikinya agar dapat memenuhi kebutuhan dan harapan.

ISSN : 2685-8541
Vol. 8, No. 1, 2026
DOI :10.36658/aliidarabalad

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan kualitatif tidak berfokus pada generalisasi, melainkan pada penggalian informasi mengenai makna, pengalaman, dan proses yang berkaitan dengan masalah. Data dalam penelitian kualitatif diperoleh dari berbagai sumber, baik berupa informasi yang disampaikan secara lisan maupun tertulis, serta dokumen dan hasil pengamatan terhadap objek penelitian. Sumber data yang digunakan harus memiliki kejelasan dan dapat dipertanggungjawabkan agar informasi yang diperoleh sesuai dengan kondisi sebenarnya. Pendekatan ini digunakan untuk memahami realitas sosial yang bersifat dinamis melalui interaksi antara peneliti dengan sumber informasi. Fokus penelitian ini adalah mengkaji kualitas pelayanan administrasi pada Kasi Pembangunan dan Kemasyarakatan di Kantor Kelurahan Sungai Malang dengan mengacu pada konsep dan teori kualitas pelayanan yang relevan.

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kelurahan Sungai Malang, Kecamatan Amuntai Tengah, Kabupaten Hulu Sungai Utara. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada peran kelurahan sebagai penyedia pelayanan administrasi yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Selain itu, lokasi tersebut dipilih karena ditemukan beberapa permasalahan terkait pelayanan administrasi, seperti belum optimalnya penyampaian informasi pelayanan, keterbatasan sarana pendukung, serta adanya kendala dalam ketepatan waktu penyelesaian pelayanan. Kondisi tersebut menjadi dasar bagi peneliti untuk melakukan kajian mengenai kualitas pelayanan administrasi pada Kasi Pembangunan dan Kemasyarakatan di Kantor Kelurahan Sungai Malang.

Data penelitian merupakan informasi yang diperoleh dari berbagai sumber dan digunakan sebagai dasar dalam proses analisis untuk menghasilkan kesimpulan penelitian. Sebelum dilakukan analisis, data terlebih dahulu dikumpulkan, diseleksi, dan disesuaikan dengan kebutuhan penelitian. Dalam penelitian ini, data yang digunakan terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung oleh peneliti melalui interaksi dengan sumber informasi melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sedangkan data sekunder merupakan data pelengkap yang berasal dari dokumen, arsip, laporan, maupun sumber tertulis lainnya yang memiliki keterkaitan dengan penelitian. Kedua sumber data tersebut digunakan untuk memperoleh gambaran mengenai kualitas pelayanan administrasi pada Kasi Pembangunan dan Kemasyarakatan di Kantor Kelurahan Sungai Malang.

Sumber informasi didapat informan yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yaitu penentuan informan berdasarkan pertimbangan tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian. Pemilihan informan melibatkan pihak yang memiliki keterkaitan langsung dengan proses pelayanan, baik dari unsur pemerintah kelurahan maupun masyarakat sebagai pengguna layanan. Informan penelitian terdiri dari Lurah, Sekretaris Lurah, Kasi Pembangunan dan Kemasyarakatan, Kasi Pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban, staf pelayanan, serta masyarakat yang pernah memperoleh pelayanan administrasi di Kantor Kelurahan Sungai Malang.

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi berguna agar melihat secara langsung pelaksanaan pelayanan administrasi di lokasi penelitian, sedangkan wawancara berguna agar memperoleh informasi mendalam mengenai pengalaman, pandangan, dan kendala yang berkaitan dengan kualitas pelayanan. Dokumentasi digunakan sebagai sumber pendukung berupa dokumen atau catatan yang berhubungan dengan penelitian. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan model interaktif Miles dan Huberman melalui tiga

ISSN : 2685-8541
Vol. 8, No. 1, 2026
DOI :10.36658/aliidarabalad

tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan penyaringan informasi, adapun penyajian data melalui penyusunan data secara sistematis, sedangkan penarikan kesimpulan untuk memperoleh jawaban atas permasalahan penelitian.

PEMBAHASAN

A. Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Kasi Pembangunan dan Kemasyarakatan di Kantor Kelurahan Sungai Malang Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara

Kualitas pelayanan administrasi pada Kasi Pembangunan dan Kemasyarakatan di Kantor Kelurahan Sungai Malang dianalisis berdasarkan lima dimensi utama kualitas pelayanan, yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance),* empati (*empathy),* dan bukti fisik (*tangibles).*

1. Keandalan *(Reliability)*

   Keandalan (*reliability*) merupakan kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan secara tepat, cepat, dan sesuai dengan harapan pengguna layanan, yang ditunjukkan melalui ketepatan waktu, minimnya kesalahan dalam proses pelayanan, serta sikap yang baik dalam melayani masyarakat.

   a. Ketepatan Waktu Pelayanan

      Ketepatan waktu pelayanan merupakan kesesuaian antara waktu penyelesaian layanan yang telah ditentukan dengan waktu aktual yang dibutuhkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

      Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi ketepatan waktu pelayanan pada sudah berjalan cukup baik. Pegawai telah memberikan respons yang cepat serta membantu masyarakat dalam proses pelayanan, sehingga aspek ketepatan waktu telah mendukung dimensi keandalan *(reliability).* Namun, masih ditemukan beberapa keterlambatan pelayanan, seperti penyelesaian surat hibah tanah yang membutuhkan waktu lebih lama akibat kendala teknis. Oleh karena itu, ketepatan waktu pelayanan dapat dikategorikan cukup tepat, tetapi masih perlu ditingkatkan agar proses pelayanan lebih konsisten dan sesuai dengan harapan masyarakat.

   b. Standar Pelayanan yang Jelas

      Standar pelayanan merupakan pedoman atau ketentuan yang ditetapkan oleh suatu instansi sebagai acuan dalam melaksanakan proses pelayanan kepada masyarakat agar berjalan secara terarah, jelas, dan sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan.

      Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi standar pelayanan sudah cukup baik. Pegawai telah memberikan informasi dan arahan pelayanan dengan baik sehingga masyarakat dapat memahami proses pelayanan yang diberikan. Namun, masih terdapat sebagian masyarakat yang belum memahami alur pelayanan dan masih perlu mendapatkan penjelasan langsung dari pegawai. Hal ini menunjukkan bahwa standar pelayanan telah mendukung dimensi keandalan.

   c. Minimnya Kesalahan dalam Proses Administrasi

      Pelaksanaan pelayanan dilakukan dengan tingkat ketelitian dan ketepatan yang tinggi oleh petugas agar setiap proses berjalan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan serta dapat meminimalkan terjadinya kesalahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

ISSN : 2685-8541
Vol. 8, No. 1, 2026
DOI :10.36658/aliidarabalad

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi minimnya kesalahan dalam proses administrasi sudah berjalan dengan baik. Pegawai telah melakukan pelayanan sesuai tugas masing-masing serta memeriksa kembali dokumen untuk mengurangi kesalahan. Meskipun masih ditemukan beberapa kesalahan kecil seperti ketidaksesuaian identitas, secara umum proses administrasi telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan dimensi keandalan. Namun, peningkatan ketelitian dan kemampuan pegawai tetap diperlukan agar kesalahan pelayanan dapat diminimalkan.

2. Daya Tanggap *(Responsiveness)*

Sikap tanggap merupakan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan secara cepat dan responsif, disertai penyampaian informasi yang jelas sehingga mudah dipahami oleh masyarakat sebagai penerima layanan.

a. Kejelasan Informasi Prosedur Pelayanan

Kejelasan informasi prosedur pelayanan merupakan kondisi ketika tahapan atau alur pelayanan disampaikan secara rinci, jelas, dan mudah dipahami oleh masyarakat sehingga memudahkan dalam memperoleh pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi kejelasan informasi prosedur pelayanan masih kurang. Pegawai telah mampu memberikan arahan mengenai alur dan persyaratan pelayanan sehingga masyarakat dapat memahami proses administrasi yang diperlukan. Hasil observasi juga menunjukkan bahwa pegawai membantu masyarakat yang mengalami kesulitan dalam memahami prosedur pelayanan. Namun, masih terdapat kendala berupa belum tersedianya papan informasi pelayanan yang menyebabkan sebagian masyarakat harus bertanya langsung kepada pegawai.

b. Kecepatan petugas dalam Melayani Masyarakat

Kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan layanan secara cepat, tepat, dan efisien sehingga kebutuhan masyarakat dapat diproses serta diselesaikan dengan baik dalam waktu yang relatif singkat.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi kecepatan petugas dalam melayani masyarakat sudah berjalan cukup baik. Pegawai telah menunjukkan sikap sigap, disiplin, dan responsif dalam memberikan pelayanan sehingga masyarakat tidak perlu menunggu terlalu lama. Hasil observasi juga menunjukkan bahwa petugas mampu memberikan pelayanan dengan cepat serta memberikan perhatian yang sama kepada setiap masyarakat. Namun, masih terdapat beberapa kendala seperti gangguan listrik, permasalahan komputer, dan keterlambatan penyelesaian beberapa dokumen administrasi.

c. Memiliki Layanan yang Cepat untuk Pelanggan

Kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan secara sigap, cepat, dan tepat dengan proses yang sederhana serta tidak berbelit-belit, sehingga masyarakat dapat memperoleh pelayanan dengan mudah, nyaman, dan sesuai dengan kebutuhan yang diharapkan.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi layanan yang cepat berjalan cukup baik. Pegawai dan staf telah menunjukkan sikap cekatan serta mampu merespons kebutuhan masyarakat dalam proses pelayanan administrasi. Hasil observasi menunjukkan bahwa petugas langsung memberikan arahan dan membantu masyarakat sesuai dengan kebutuhan pelayanan yang diperlukan. Namun, masih ditemukan

ISSN : 2685-8541
Vol. 8, No. 1, 2026
DOI :10.36658/aliidarabalad

beberapa kendala yang menyebabkan sebagian pelayanan mengalami keterlambatan sehingga masyarakat harus menunggu lebih lama.

3. Jaminan *(Assurance)*

Jaminan (*assurance*) merupakan bentuk kepastian yang diberikan oleh penyedia layanan kepada masyarakat melalui sikap sopan dan ramah, kemampuan berkomunikasi yang baik, serta pengetahuan dan kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan sehingga dapat membangun kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

a. Kejelasan Informasi Prosedur dan Persyaratan

Kejelasan informasi prosedur pelayanan merupakan kondisi ketika petugas mampu menyampaikan informasi mengenai tahapan pelayanan, alur proses, serta persyaratan atau dokumen yang harus dipenuhi masyarakat secara jelas, terarah, dan mudah dipahami.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi kejelasan informasi prosedur dan persyaratan masih kurang. Pegawai telah memberikan penjelasan mengenai alur pelayanan serta persyaratan administrasi yang diperlukan sehingga masyarakat lebih mudah memahami proses pelayanan. Hasil observasi juga menunjukkan bahwa masyarakat dapat memperoleh informasi langsung dari pegawai apabila mengalami kesulitan. Namun, masih terdapat kendala berupa belum tersedianya papan informasi pelayanan yang menyebabkan sebagian masyarakat belum mengetahui persyaratan secara lengkap dan harus kembali untuk melengkapi dokumen.

b. Jaminan Tepat Waktu dalam Pelayanan Pelanggan

Komitmen atau kepastian pelayanan merupakan bentuk tanggung jawab dari penyedia layanan dalam memberikan kepastian kepada masyarakat untuk menyelesaikan proses pelayanan sesuai dengan ketentuan, waktu, dan prosedur yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi jaminan tepat waktu dalam pelayanan sudah berjalan cukup baik. Pegawai telah berupaya menyelesaikan pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat serta memberikan penjelasan apabila terjadi keterlambatan akibat kendala teknis seperti gangguan jaringan atau listrik. Hasil observasi menunjukkan bahwa pegawai tetap bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, meskipun masih ditemukan beberapa keterlambatan penyelesaian administrasi, seperti surat yang membutuhkan waktu hingga satu minggu.

4. Empati *(Empaty)*

Kemudahan dalam berhubungan merupakan kemampuan penyedia layanan untuk membangun komunikasi yang baik, terbuka, dan mudah diakses oleh masyarakat sehingga proses penyampaian informasi maupun pelayanan dapat berjalan dengan lancar.

a. Sikap Ramah dan Sopan Pegawai

Sikap ramah dan sopan pegawai merupakan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan dengan menunjukkan kesantunan, menghargai masyarakat, serta menciptakan interaksi yang nyaman melalui sikap yang baik selama proses pelayanan berlangsung.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi sikap ramah dan sopan pegawai sudah berjalan dengan baik. Pegawai telah memberikan pelayanan dengan sikap santun, menghargai masyarakat, serta tidak membedakan pengguna layanan berdasarkan latar belakangnya. Hasil observasi juga menunjukkan bahwa pegawai memberikan

ISSN : 2685-8541
Vol. 8, No. 1, 2026
DOI :10.36658/aliidarabalad

perhatian dan pelayanan yang sama kepada setiap masyarakat yang datang. Hal ini menunjukkan bahwa indikator sikap ramah dan sopan telah memenuhi dimensi empati.

b. Petugas Melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)

Sikap pelayanan yang tidak diskriminatif merupakan perilaku petugas dalam memberikan layanan secara adil dan setara kepada seluruh masyarakat tanpa membedakan latar belakang, status sosial, maupun kondisi tertentu dari penerima layanan.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi petugas di Kantor Kelurahan Sungai Malang telah memberikan pelayanan secara adil dan tidak diskriminatif. Pegawai melayani seluruh masyarakat tanpa membedakan status sosial, usia, maupun latar belakang tertentu serta memberikan perhatian yang sama kepada setiap pengguna layanan. Hasil observasi juga menunjukkan bahwa proses pelayanan berlangsung secara terbuka dan tertib sehingga masyarakat dapat memperoleh pelayanan dengan nyaman. Hal ini menunjukkan bahwa indikator pelayanan yang tidak diskriminatif telah memenuhi dimensi empati.

5. Bukti Fisik *(Tangibles)*

Bukti fisik (*tangibles)* merupakan kemampuan penyedia layanan dalam menunjukkan kualitas pelayanan melalui aspek yang dapat dilihat secara langsung, seperti kondisi fasilitas, sarana dan prasarana, perlengkapan pendukung pelayanan, penggunaan teknologi, serta penampilan pegawai dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

a. Ketersediaan Papan Informasi Pelayanan

Ketersediaan papan informasi pelayanan merupakan penyediaan media informasi oleh instansi dalam bentuk papan, display, atau sarana lainnya yang berisi informasi penting mengenai prosedur, persyaratan, dan alur pelayanan agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi ketersediaan papan informasi pelayanan belum berjalan optimal karena masih dalam tahap pembuatan. Kondisi tersebut menyebabkan masyarakat belum memperoleh informasi pelayanan secara langsung melalui media yang tersedia di kantor kelurahan. Meskipun demikian, pegawai tetap berupaya memberikan informasi melalui media sosial dan ketua RT.

b. Kemudahan Akses Masyarakat dalam Permohonan Pelayanan

Kemudahan akses pelayanan merupakan tingkat kemudahan yang dirasakan masyarakat dalam memperoleh, memahami, dan menggunakan layanan yang disediakan oleh instansi, baik melalui pelayanan secara langsung maupun melalui media pendukung lainnya.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi kemudahan akses masyarakat dalam permohonan pelayanan sudah berjalan cukup baik. Masyarakat dapat memperoleh pelayanan dengan mudah karena pegawai memberikan arahan serta membantu dalam proses pengurusan administrasi. Hasil observasi juga menunjukkan bahwa pelayanan dapat diakses secara langsung tanpa prosedur yang berbelit-belit. Namun, masih terdapat sebagian masyarakat yang belum sepenuhnya memahami alur pelayanan sehingga diperlukan peningkatan penyampaian informasi agar akses pelayanan dapat lebih mudah dipahami oleh seluruh masyarakat.

c. Penampilan dalam Melayani Masyarakat

ISSN : 2685-8541
Vol. 8, No. 1, 2026
DOI :10.36658/aliidarabalad

Penampilan pegawai dalam melayani masyarakat merupakan kondisi fisik dan sikap yang ditunjukkan oleh petugas saat memberikan pelayanan, yang mencerminkan kerapian, kebersihan, kesopanan, serta profesionalitas dalam berinteraksi dengan masyarakat sebagai penerima layanan.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi penampilan pegawai dalam melayani masyarakat sudah berjalan dengan baik. Pegawai telah menunjukkan penampilan yang rapi, sopan, dan sesuai dengan ketentuan pelayanan sehingga memberikan kenyamanan serta kesan positif bagi masyarakat. Hasil observasi juga menunjukkan bahwa pegawai mampu menciptakan suasana pelayanan yang nyaman melalui sikap yang baik dan profesional. Hal ini menunjukkan bahwa indikator penampilan dalam melayani masyarakat telah memenuhi dimensi bukti fisik (tangibles) dalam kualitas pelayanan.

B. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Administrasi pada Kasi Pembangunan dan Kemasyarakatan di Kantor Kelurahan Sungai Malang Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara

1. Faktor Pendukung
   a. Kerjasama antar pegawai yang baik

      Berdasarkan hasil wawancara dan observasi kerjasama antar pegawai sudah berjalan dengan baik. Pegawai mampu berkoordinasi dan saling membantu dalam proses pelayanan sehingga pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan lebih efektif. Hasil observasi juga menunjukkan adanya kerja sama antarpegawai dalam menyelesaikan kebutuhan masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Kondisi ini memberikan dampak positif terhadap kelancaran proses pelayanan administrasi di kantor kelurahan.

   b. Ketelitian pegawai dalam melayani pelayanan

      Berdasarkan hasil wawancara dan observasi ketelitian pegawai dalam melayani masyarakat sudah berjalan dengan baik. Pegawai selalu melakukan pengecekan kembali terhadap dokumen yang telah dikerjakan untuk meminimalkan terjadinya kesalahan dalam proses pelayanan. Hasil observasi juga menunjukkan bahwa pegawai memperhatikan setiap dokumen yang diproses sehingga masyarakat dapat memperoleh pelayanan dengan lebih efektif dan tidak perlu berulang kali melakukan perbaikan administrasi. Hal ini menunjukkan bahwa ketelitian pegawai menjadi salah satu faktor pendukung dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi.

2. Faktor Penghambat
   a. Dokumen masyarakat yang belum lengkap

      Berdasarkan hasil wawancara dan observasi kelengkapan dokumen masyarakat dalam proses masih menjadi kendala. Masih terdapat masyarakat yang datang tanpa membawa persyaratan administrasi yang diperlukan, seperti KTP, KK, maupun dokumen pendukung lainnya. Kondisi tersebut menyebabkan pegawai harus menunda proses pelayanan hingga dokumen yang dibutuhkan dilengkapi. Hal ini menunjukkan bahwa kurangnya kelengkapan dokumen masyarakat dapat menghambat kelancaran pelayanan administrasi.

   b. Belum tersedianya papan informasi pelayanan

      Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi belum tersedianya papan informasi pelayanan masih menjadi hambatan dalam proses pelayanan administrasi.

ISSN : 2685-8541
Vol. 8, No. 1, 2026
DOI :10.36658/aliidarabalad

Tidak adanya papan informasi menyebabkan masyarakat kesulitan mengetahui persyaratan yang harus dipenuhi sehingga harus bertanya langsung kepada pegawai. Kondisi tersebut dapat memperlambat proses pelayanan karena sebagian masyarakat datang tanpa membawa dokumen yang lengkap. Oleh karena itu, penyediaan papan informasi pelayanan perlu ditingkatkan agar masyarakat lebih mudah memperoleh informasi dan pelayanan dapat berjalan lebih efektif.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan kualitas pelayanan administrasi pada Kasi Pembangunan dan Kemasyarakatan di Kantor Kelurahan Sungai Malang umum telah berjalan cukup baik. Terlihat pada lima indikator kualitas pelayanan, yaitu keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangibles). Pada dimensi keandalan, pelayanan sudah cukup baik karena pegawai mampu memberi pelayanan secara tepat waktu, memberikan informasi yang jelas, serta meminimalkan kesalahan dalam proses administrasi. Pada dimensi daya tanggap, pegawai telah menunjukkan sikap cepat dan tanggap dalam membantu masyarakat melalui pemberian arahan, penjelasan prosedur, serta respons terhadap kebutuhan pelayanan. Selanjutnya, pada dimensi jaminan, pegawai telah mampu memberikan kepastian informasi mengenai prosedur pelayanan serta berupaya menyelesaikan pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat.

Pada dimensi empati (empathy), kualitas pelayanan sudah berjalan dengan baik karena pegawai mampu memberikan pelayanan secara ramah, sopan, dan tidak membeda-bedakan masyarakat dalam memperoleh layanan. Pegawai menunjukkan perhatian dan kepedulian kepada setiap masyarakat yang membutuhkan pelayanan administrasi. Sementara itu, pada dimensi bukti fisik (tangibles), beberapa indikator telah berjalan dengan baik, seperti kemudahan akses pelayanan dan penampilan pegawai yang rapi serta sopan. Namun, masih terdapat kekurangan pada ketersediaan papan informasi pelayanan karena belum tersedianya media informasi yang memuat prosedur dan persyaratan pelayanan secara jelas.

Adapun faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan administrasi pada Kasi Pembangunan dan Kemasyarakatan di Kantor Kelurahan Sungai Malang terdiri dari faktor pendukung dan faktor penghambat. Faktor pendukung berupa kerja sama antarpegawai yang baik serta ketelitian pegawai dalam memeriksa dokumen administrasi sehingga dapat mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan dalam pelayanan. Sedangkan faktor penghambat yaitu masih terdapat masyarakat yang belum melengkapi persyaratan administrasi saat mengajukan pelayanan serta belum tersedianya papan informasi pelayanan. Hambatan tersebut dapat menyebabkan proses pelayanan menjadi kurang efektif dan berpotensi memengaruhi ketepatan waktu penyelesaian layanan. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan sarana informasi pelayanan dan pemahaman masyarakat mengenai persyaratan administrasi.

DAFTAR PUSTAKA

Anonim (1999) *Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah*. Indonesia.

Anonim (2009) *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Indonesia.

Febriansyah, A.A.& M.R. (2022) *Iklim Komunikasi Organisasi Kantor Pelayanan Publik*. Jawa Barat: CV. Adanu Abimata.

ISSN : 2685-8541
Vol. 8, No. 1, 2026
DOI :10.36658/aliidarabalad

Kuswati, R.E. (2017) *Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul*.

Munir, L.S.& A.F. (2020) *Kualitas Layanan, Harga, Citra Merk Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen*. Jombang: LPPM Universitas KH. A. Wahab Hasbullah.

Mutiafera, G.N. (2017) *Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul*.

Sutarmin (2025) *Total Quality Manajemen*. Jawa Tengah: Wawasan Ilmu.