



Tertib Administrasi: Sinergi Efektif untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Publik di Kelurahan Nambo Kota Kendari

Sarinah¹, Rasmin², La Ode Agus Said³

^{1,2,3} Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Halu Oleo, Kota Kendari 93232, Indonesia

Abstract

This article analyzes the implementation of orderly administration in the delivery of public services at the village level which has an impact on the low effectiveness and efficiency of services to the community. The purpose of this article is to determine the synergy between orderly administrative governance in improving the quality of public services in Nambo urban village, Kendari City. The lack of orderly administration leads to a mismatch between regulations and field practices, which has an impact on obstacles in the service process and community dissatisfaction. This research uses a qualitative approach with descriptive methods, through data collection techniques in the form of in-depth interviews, observation, and documentation. Data analysis was conducted interactively through data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The findings show that the implementation of Standard Operating Procedures (SOPs) and staff training have provided improved service efficiency. However, challenges such as the lack of technological infrastructure and inconsistency in officer attitudes are still major obstacles. As a recommendation, it is necessary to accelerate the digitization of administration, increase transparency, and continuous training for service officers. In the future, the integration of smart technology and multi-stakeholder collaboration is expected to create a more responsive and quality public service system.

Keywords: Administrative Order; Public Service; Service Effectiveness; Institutional Synergy; Subdistrict.

Abstrak

Artikel ini menganalisis implementasi tertib administrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat kelurahan yang berdampak pada rendahnya efektivitas dan efisiensi layanan kepada masyarakat. Tujuan artikel ini adalah untuk mengetahui sinergi antara tata kelola administrasi yang tertib dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di kelurahan Nambo, Kota Kendari. Masih lemahnya tertib administrasi menyebabkan ketidaksesuaian antara regulasi dan praktik lapangan, yang berdampak pada hambatan dalam proses pelayanan serta ketidakpuasan masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, melalui teknik pengumpulan data berupa wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan secara interaktif melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Temuan menunjukkan bahwa penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan pelatihan staf telah memberikan peningkatan efisiensi layanan. Namun, tantangan seperti minimnya infrastruktur teknologi dan inkonsistensi sikap petugas masih menjadi penghambat utama. Sebagai rekomendasi, diperlukan percepatan digitalisasi administrasi, peningkatan transparansi, serta pelatihan berkelanjutan bagi petugas layanan. Ke depan, integrasi teknologi cerdas dan kolaborasi multistakeholder diharapkan dapat menciptakan sistem pelayanan publik yang lebih responsif dan berkualitas.

Kata Kunci: Tertib Administrasi; Pelayanan Publik; Efektivitas Layanan; Sinergi Kelembagaan; Kelurahan.

1. Pendahuluan

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu indikator utama keberhasilan tata kelola pemerintahan, terutama di tingkat kelurahan yang bersentuhan langsung dengan masyarakat. Pemerintahan yang efektif dan efisien dalam memberikan layanan publik menjadi cerminan dari kapasitas administratif suatu daerah dalam merespon kebutuhan warganya. Sebagai ujung tombak interaksi antara negara dan warga, kelurahan memegang peran krusial dalam menjamin aksesibilitas, kecepatan, dan akurasi layanan publik. Pemerintahan yang efektif dan efisien dalam memberikan layanan tersebut tidak hanya mencerminkan kapasitas administratif suatu daerah, tetapi juga menjadi tolok ukur responsivitas birokrasi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Kelurahan Nambo merupakan salah satu Kelurahan di Kecamatan Nambo Kota Kendari, dengan provinsinya adalah Sulawesi Tenggara. Dengan populasi 12.315 jiwa, dengan luas wilayah 13,90 km persegi. Dengan meningkatnya jumlah penduduk maka, Pemerintahan kelurahan harus dapat memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat yang ingin melakukan transaksi dalam bidang administrasi. Berikut adalah data empiris yang menggambarkan kondisi Kelurahan Nambo.

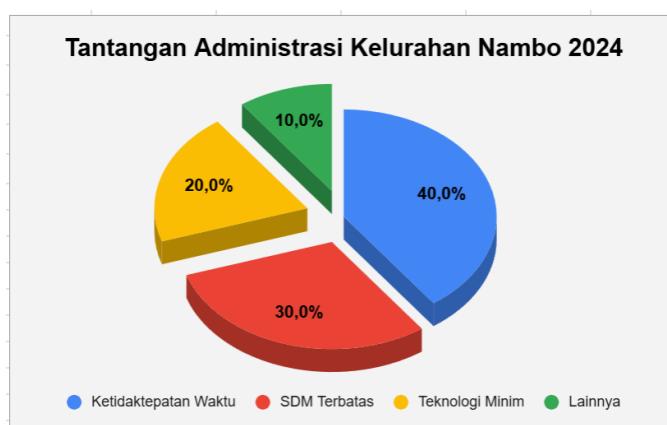
Tabel 1. Profil Kelurahan Nambo.

Aspek	Data
Luas Wilayah	13,90 km ²
Jumlah Penduduk	12.315 Jiwa
Kepadatan Penduduk	4.260 Jiwa/km ²
Jumlah RT/RW	30 RT/5 RW

Sumber: BPS Kota Kendari (2024)

Kelurahan Nambo, Kota Kendari, sebagai salah satu unit administrasi pemerintahan daerah, memiliki peran strategis dalam memastikan bahwa pelayanan publik yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal. Namun, dalam praktiknya, berbagai tantangan dalam tertib administrasi masih menjadi hambatan utama yang berdampak pada kualitas layanan publik.

Berdasarkan observasi awal, permasalahan seperti ketidaktepatan waktu dalam pengurusan dokumen, keterbatasan sumber daya manusia yang kompeten, serta minimnya pemanfaatan teknologi dalam tata kelola administrasi masih menjadi kendala utama. Hal ini ditunjukkan dengan gambar di bawah ini.



Gambar 1. Diagram Tantangan Administrasi di Kelurahan Nambo.

Sumber: Observasi Awal Peneliti (Data Diolah, 2024)

Berdasarkan gambar 1, tantangan utama dalam tata kelola administrasi di Kelurahan Nambo dapat dibagi menjadi empat kategori. Pertama, ketidaktepatan waktu menjadi masalah terbesar, mencakup 40% dari total permasalahan, di mana proses pengurusan dokumen sering mengalami keterlambatan. Kedua, keterbatasan sumber daya manusia (SDM) yang kompeten di bidang administrasi menyumbang 30% dari tantangan, menunjukkan kurangnya tenaga ahli yang mampu menangani tugas-tugas administratif secara efektif. Ketiga, minimnya pemanfaatan teknologi, sebesar 20%, mengindikasikan bahwa sistem administrasi masih bersifat manual dan belum terdigitalisasi, sehingga menghambat efisiensi. Terakhir, faktor lainnya seperti anggaran dan partisipasi masyarakat menyumbang 10% dari permasalahan. Secara keseluruhan, diagram ini menggambarkan bahwa ketidaktepatan waktu, SDM terbatas, dan teknologi yang minim adalah tiga kendala yang perlu segera diatasi untuk meningkatkan tata kelola administrasi di Kelurahan Nambo.

Kondisi ini semakin diperjelas dengan adanya perbedaan antara ekspektasi masyarakat dan realitas layanan publik di Kelurahan Nambo, sebagaimana ditunjukkan dalam Tabel 2.

Table 2. Perbandingan Ekspetasi dan Realitas Layanan Publik di Kelurahan Nambo.

Aspek Layanan	Ekspetasi Masyarakat	Realitas di Kelurahan Nambo
Waktu Pengurusan	< 3	5-7 Hari
Kualitas Dokumen	Akurat dan Lengkap	Sering terdapat kesalahan
Akses Informasi	Transparan dan Mudah	Masih terbatas dan manual

Sumber: Observasi Awal Peneliti (Data Diolah, 2024)

Tabel 2 memberikan gambaran mengenai kesenjangan antara harapan masyarakat terhadap layanan administrasi publik dan kondisi yang terjadi di lapangan. Dalam aspek waktu pengurusan, masyarakat menginginkan proses administrasi selesai dalam waktu kurang dari tiga hari, namun kenyataannya, layanan di Kelurahan Nambo membutuhkan waktu antara lima hingga tujuh hari. Dari segi kualitas dokumen, harapannya adalah dokumen yang dihasilkan akurat dan lengkap, tetapi dalam praktiknya, sering ditemukan kesalahan yang dapat memperlambat proses administrasi. Selain itu, akses informasi yang diharapkan bersifat transparan dan mudah diakses ternyata masih terbatas dan cenderung bersifat manual, sehingga menghambat masyarakat dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan. Data ini menunjukkan bahwa masih terdapat gap signifikan yang perlu segera diatasi agar layanan administrasi di Kelurahan Nambo lebih efektif dan sesuai dengan harapan masyarakat.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang menyoroti pentingnya integrasi *Artificial Intelligence* dan *State Fuzzy Cognitive Maps* (FCM) untuk meningkatkan efisiensi serta kualitas pelayanan publik (Polydoropoulos et al., 2024). Kurangnya inovasi dalam administrasi publik di tingkat kelurahan menjadi salah satu penyebab utama masih adanya kesenjangan antara ekspektasi masyarakat dan kualitas layanan yang diberikan oleh pemerintah daerah.

Dalam konteks manajemen kualitas layanan, penelitian sebelumnya mengidentifikasi bahwa perbedaan antara ekspektasi dan kenyataan pelayanan dapat menghambat efektivitas layanan publik (Lee et al., 2016). Selain itu, penelitian lain menekankan bahwa administrasi publik harus beradaptasi secara berkelanjutan guna memenuhi kebutuhan warga yang terus berkembang (Sitnikov et al., 2023). Oleh karena itu, diperlukan strategi inovatif yang mampu menjembatani kesenjangan ini, salah satunya dengan mengadopsi model tata kelola kolaboratif yang melibatkan berbagai pemangku kepentingan. Model ini telah diakui secara luas sebagai pendekatan yang dapat meningkatkan efektivitas administrasi publik, sebagaimana diungkapkan dalam penelitian "*Investigating Innovative Models of Governance and Collaboration for Effective Public Administration in a Multi-Stakeholder Landscape*". Model tata kelola kolaboratif yang semakin diakui karena potensinya untuk mengatasi tantangan sosial yang kompleks, mendorong kerja sama di antara berbagai pemangku kepentingan (Temitope, 2023).

Meskipun telah banyak penelitian yang membahas tata kelola inovatif dalam pelayanan publik, masih terdapat tantangan dalam mengimplementasikan strategi tersebut di berbagai sektor administrasi pemerintahan, terutama pada tingkat kelurahan. Oleh karena itu, penelitian ini berupaya menawarkan pendekatan yang digerakkan oleh pengguna dalam pembaruan layanan public. Penelitian ini juga menyoroti pentingnya inovasi bersama yang melibatkan partisipasi warga dalam desain layanan guna menghasilkan inovasi yang lebih efektif dan radikal.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menjawab pertanyaan utama yaitu bagaimana sinergi antara tata kelola administrasi yang tertib dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Nambo, Kota Kendari. Dengan menjawab pertanyaan ini, diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan model administrasi publik yang lebih efektif dan inovatif, serta menjadi rujukan bagi pemerintah daerah dalam upaya meningkatkan kualitas layanan publik di tingkat kelurahan. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memperkaya literatur tentang tata kelola pemerintahan di Indonesia, khususnya dalam konteks pelayanan publik. Implikasi praktis dari penelitian ini adalah memberikan rekomendasi strategis bagi pemerintah daerah dalam mengembangkan kebijakan pelayanan publik yang lebih inklusif, berbasis data, serta mampu beradaptasi dengan dinamika sosial dan teknologi yang terus berkembang.

2. Tinjauan Pustaka/Kerangka Teori

Tertib administrasi merupakan salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang efektif dan efisien. Tertib administrasi mencakup kesesuaian prosedur, ketepatan dokumentasi, dan konsistensi dalam penerapan aturan birokrasi (Dwiyanto & Press, 2021). Dalam konteks pelayanan publik, tertib administrasi berperan dalam mengurangi inefisiensi dan meningkatkan akuntabilitas (Pollitt & Bouckaert, 2017).

Tertib administrasi memegang peranan krusial dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, terutama di tingkat kelurahan (Ekramifard et al., 2020). Administrasi yang tertib mencerminkan kepatuhan terhadap regulasi, prosedur, dan standar yang telah ditetapkan, sehingga setiap kegiatan pemerintahan dapat terdokumentasi dan terlacak dengan baik (Ali & Saputra, 2020). Tertib administrasi bukan hanya sekadar pencatatan, pengarsipan data, tetapi juga mencakup pengelolaan informasi efektif, koordinasi yang baik unit kerja, serta peningkatan kualitas sumber daya manusia yang kompeten di bidang administrasi. Dalam konteks pelayanan publik, tertib administrasi menjadi fondasi untuk memberikan layanan yang cepat, dan transparan kepada masyarakat.

Tertib administrasi merujuk pada rangkaian aktivitas dalam bidang tata usaha dan pengelolaan arsip yang dilaksanakan secara sistematis dan terorganisir, dengan tujuan menciptakan lingkungan kerja yang siap mendukung pencapaian hasil optimal. Beberapa indikator dari tertib administrasi, yaitu kelancaran kerja, ketersediaan data autentik, pembukuan keuangan yang rapi, penyimpanan arsip yang teratur, serta sistem kerja yang efektif dan efisien (Sayang, 2019).

Sinergi antara berbagai pemangku kepentingan (*stakeholders*) menjadi kunci dalam meningkatkan efektivitas administrasi pelayanan publik. Kolaborasi antara pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta dapat mempercepat proses administrasi sekaligus meningkatkan transparansi (Ansell & Gash, 2018).

Teori *collaborative governance* menjelaskan bahwa sinergi multidimensi mampu mengatasi hambatan birokrasi dan meningkatkan responsivitas layanan (Leyland et al., 2019). Studi kasus di beberapa negara Eropa menunjukkan bahwa integrasi sistem administrasi berbasis teknologi dapat mengurangi *red tape* dan meningkatkan kepuasan masyarakat (Tummers et al., 2016).

Kualitas pelayanan publik mencerminkan sejauh mana layanan yang diberikan oleh pemerintah atau organisasi publik memenuhi atau melampaui harapan dan kebutuhan masyarakat sebagai penerima manfaat. Kualitas pelayanan publik menjadi tolok ukur keberhasilan suatu pemerintahan dalam menjalankan fungsinya, yang secara langsung memengaruhi tingkat kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara negara (Ali & Saputra, 2020). Pelayanan publik di Indonesia masih dihadapkan pada berbagai permasalahan, seperti penundaan berlarut, penyimpangan prosedur, ketidakkompetenhan petugas, dan keberpihakan dalam memberikan pelayanan (Abror & Khuljana, 2022).

Kualitas layanan publik sangat dipengaruhi oleh keseragaman dan kedisiplinan administrasi. Menurut Parasuraman et al. (1996), terdapat lima dimensi kualitas layanan (*SERVQUAL*) (Whimphie Billyarta & Sudarusman, 2021), yaitu *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan kepastian), *empathy* (empati) dan *tangibles* (bukti fisik).

Penelitian oleh Van de Walle & Scott (2021) dalam *Public Administration Review* menemukan bahwa tertib administrasi berkorelasi positif dengan peningkatan *reliability* dan *assurance* dalam layanan publik (Scott et al., 2021). Sementara itu, digitalisasi sistem administrasi dapat meningkatkan efisiensi dan mengurangi kesalahan prosedural (Maulidini et al., 2025).

3. Metode Penelitian

Secara karakteristik, jenis penelitian ini bersifat deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Tujuan utama penelitian ini adalah memahami sinergi antara tertib administrasi dan kualitas layanan publik. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini berupaya menggali pemahaman mendalam dari berbagai perspektif pemangku kepentingan.

Dalam penelitian ini, informan dipilih secara *purposive sampling*, yang berarti pemilihannya didasarkan pada pertimbangan tertentu terkait relevansi informan terhadap permasalahan yang diteliti. Para informan terdiri dari Lurah Nambo, aparat kelurahan, serta masyarakat yang mengakses layanan. Melalui pemilihan informan ini, diharapkan data yang diperoleh lebih valid dan dapat menggambarkan kondisi di lapangan secara lebih objektif.

Untuk memperoleh data yang dibutuhkan, penelitian ini menggunakan tiga teknik pengumpulan data, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan dengan cara mengamati secara langsung aktivitas administratif di kantor kelurahan, sedangkan wawancara dilakukan melalui interaksi langsung dengan informan untuk menggali informasi yang lebih mendalam terkait pengalaman dan persepsi mereka terhadap tertib administrasi. Sementara itu, dokumentasi digunakan untuk memperoleh data dari arsip, laporan, serta dokumen lain yang relevan.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari informan yang telah ditentukan sebelumnya, sementara data sekunder didapatkan dari berbagai sumber tertulis seperti jurnal, buku, laporan resmi, dan dokumen yang berkaitan dengan administrasi publik dan kebijakan pelayanan di kelurahan. Kombinasi kedua jenis data ini bertujuan untuk memastikan bahwa penelitian memiliki landasan yang kuat dan dapat dipertanggungjawabkan secara akademis.

Dalam menganalisis data, penelitian ini menggunakan Analisis data dilakukan dengan menggunakan model analisis interaktif. Proses analisis ini terdiri dari beberapa tahapan, yaitu kondensasi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kondensasi data mencakup pemilihan, pemfokusan, serta penyederhanaan data yang telah diperoleh agar lebih mudah dianalisis. Setelah data dikondensasi, tahap berikutnya adalah penyajian data, yaitu menyusun informasi dalam format yang sistematis sehingga dapat membantu dalam proses pengambilan keputusan. Penyajian data yang baik memungkinkan peneliti untuk memahami pola-pola yang muncul dalam penelitian dan mengidentifikasi temuan-temuan penting yang berkaitan dengan fokus penelitian. Langkah terakhir dalam analisis data adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan yang dihasilkan berasal dari interpretasi terhadap data yang telah dikumpulkan dan dianalisis secara sistematis. Proses ini juga mencakup pengecekan kembali terhadap data yang telah diperoleh guna memastikan keabsahan serta relevansi temuan dengan tujuan penelitian.

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Pelaksanaan Tertib Administrasi

Pelaksanaan tertib administrasi di Kantor Lurah Nambo merupakan faktor krusial dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Berdasarkan temuan penelitian, tertib administrasi tidak hanya menciptakan tata kelola yang baik tetapi juga menjadi fondasi bagi terwujudnya transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi dalam pelayanan. Hal ini sejalan dengan teori Ismail Saleh (1988) yang menyatakan bahwa dimensi-dimensi tertib administrasi, seperti kelancaran kerja, ketersediaan data autentik, pembukuan keuangan yang rapi, penyimpanan arsip yang teratur, serta sistem kerja yang efektif dan efisien, saling berkaitan dan memiliki peran strategis dalam mendukung kinerja instansi pemerintah (Sayang, 2019).

4.1.1 Kelancaran Kerja

Penciptaan Kelancaran Kerja merupakan upaya untuk memastikan bahwa semua proses administrasi di Kantor Lurah Nambo berlangsung dengan baik dan tanpa gangguan. Kelancaran ini meliputi penyusunan dan pelaksanaan prosedur yang jelas, serta koordinasi yang efektif antara staf dan unit kerja untuk menghindari hambatan yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan.

Berdasarkan wawancara dengan Lurah Nambo, terkait upaya yang dilakukan untuk memastikan semua proses administrasi di Kantor Lurah Nambo berjalan dengan lancar dan tanpa gangguan, beliau mengatakan: "Untuk memastikan semua proses administrasi berjalan lancar dan tanpa gangguan, kami telah melakukan beberapa upaya strategis. Pertama, kami menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas dan terstruktur untuk setiap layanan administrasi, sehingga seluruh staf memahami tugas dan tanggung jawabnya dengan baik. Kedua, kami secara rutin memberikan pelatihan dan pembinaan kepada staf untuk meningkatkan kompetensi dan keterampilan mereka dalam menangani administrasi. Dengan upaya-upaya kami berkomitmen untuk memberikan pelayanan administrasi yang lancar, efisien, dan berkualitas kepada masyarakat." (Wawancara, Januari 2025)

Untuk memahami dampak pelaksanaan tertib administrasi di Kantor Lurah Nambo terhadap kualitas pelayanan publik, penting untuk mendapatkan pandangan masyarakat sebagai penerima layanan. Oleh karena itu, wawancara dilakukan untuk menggali pengalaman masyarakat dalam mengakses layanan administrasi dan kendala yang dihadapi. Seorang warga Kelurahan Nambo, menyatakan bahwa: "Proses pengurusan administrasi di Kantor Lurah Nambo berjalan lancar, dengan pelayanan yang cepat, pegawai yang ramah, dan informasi yang jelas. Ia merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. (Wawancara, Januari 2025). Sementara itu, ungkapan yang berbeda tentang kesulitan saat mengurus administrasi di Kantor Lurah Nambo. Prosesnya sering kali lambat, dan harus menunggu cukup lama.

Hasil wawancara dengan Lurah Nambo, dan masyarakat penerima layanan menunjukkan bahwa upaya untuk menciptakan kelancaran kerja telah dilakukan melalui penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP), pelatihan staf, dan koordinasi rutin. Namun, tanggapan masyarakat masih bervariasi. Sebagian masyarakat, merasa puas dengan pelayanan yang cepat dan ramah, sementara Masyarakat lainnya, mengeluhkan proses yang lambat dan informasi yang tidak jelas. Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun upaya telah dilakukan, masih terdapat hambatan dalam implementasi SOP dan koordinasi antar-staf.

Analisis ini didukung dengan penelitian lain yang menekankan bahwa implementasi tata kelola yang baik sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, menekankan perlunya proses administrasi yang terstruktur dan efisien. Ini menyoroti bahwa hambatan, seperti ketidaksadaran publik tentang lisensi dan pemberitahuan layanan yang tidak memadai, menghambat kelancaran operasi. Sistem administrasi yang terorganisir dengan baik sangat penting untuk memastikan bahwa layanan publik memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif (Simbolon et al., 2024). Namun, temuan di lapangan menunjukkan bahwa ketidaktepatan dalam pelaksanaan prosedur dan kurangnya koordinasi efektif masih menjadi kendala. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi berkala terhadap SOP dan peningkatan kapasitas staf untuk memastikan kelancaran kerja yang optimal.

4.1.2 Ketersediaan Data Autentik

Kantor Lurah Nambo telah menerapkan sistem verifikasi dan validasi data untuk memastikan keakuratan informasi. Sebagai langkah pertama dalam menganalisis penerapan tertib administrasi di Kantor Lurah Nambo, melakukan wawancara dengan beberapa pihak terkait dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai keaslian dan ketepatan data yang ada. Berdasarkan wawancara dengan Lurah Kelurahan Nambo mengenai pelaksanaan tertib administrasi di kantor tersebut, beliau menyatakan bahwa: "Penting untuk memastikan bahwa data dan informasi yang digunakan dalam pelayanan publik adalah akurat, dapat dipercaya, dan bebas dari kesalahan (Wawancara, Januari 2025)."

Untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam mengenai bagaimana pelaksanaan tertib administrasi di Kantor Lurah Nambo mempengaruhi kualitas pelayanan publik, penting untuk mendengar langsung dari masyarakat sebagai penerima layanan. Oleh karena itu, wawancara dengan warga dilakukan untuk mengumpulkan informasi tentang pengalaman mereka dalam mengakses layanan administrasi serta tantangan yang mungkin mereka hadapi. Dalam wawancara dengan seorang warga Kelurahan Nambo, beberapa mengungkapkan bahwa mengalami kesalahan dalam

pencatatan data pribadi atau administrasi di kelurahan. Proses penyelesaiannya memakan waktu cukup lama karena verifikasinya cukup rumit, mulai dari pengecekan dokumen yang sudah ada hingga pembaruan data yang harus dilakukan secara manual.

Lurah Nambo menegaskan bahwa data diperiksa secara ketat dan diperbaharui secara berkala. Namun, masyarakat lain melaporkan kesalahan dalam pencatatan data pribadi yang memerlukan waktu lama untuk diperbaiki. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun sistem administrasi sudah terstruktur, efisiensi dalam perbaikan data masih perlu ditingkatkan.

Analisis ini didukung dengan penelitian yang menekankan bahwa pentingnya tata kelola yang baik dalam layanan publik, menekankan bahwa data otentik sangat penting untuk administrasi yang efektif. Ini menyoroti perlunya verifikasi yang ketat dan peningkatan kualitas sumber daya manusia untuk meningkatkan pemberian layanan publik (Simbolon et al., 2024). Temuan penelitian ini memperkuat teori tersebut tetapi juga mengungkapkan bahwa prosedur perbaikan data yang berbelit-belia dapat mengurangi kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, perlu ada penyederhanaan prosedur dan pemanfaatan teknologi untuk mempercepat proses perbaikan data.

4.1.3 Pembukuan Keuangan yang Rapi

Pembukuan keuangan di Kantor Lurah Nambo dikelola secara sistematis dan transparan. Pembukuan yang teratur memastikan semua transaksi keuangan tercatat dengan baik, memudahkan pengawasan, dan mendukung pembuatan laporan keuangan yang akurat, serta mengurangi risiko penyelewengan atau kesalahan. Dengan struktur yang baik, pembukuan juga mempermudah pengelolaan dokumen penting dan memastikan proses administratif berjalan sistematis dan efisien. Sebagaimana diungkapkan oleh Lurah Nambo "Di Kantor Lurah Nambo, kami berkomitmen untuk mengelola pembukuan keuangan secara sistematis dan transparan. Setiap transaksi keuangan dicatat dengan cermat dalam buku kas yang terpisah. Kami juga menerapkan transparansi dengan secara rutin menyampaikan laporan keuangan kepada masyarakat melalui rapat atau pengumuman umum, sehingga mereka dapat dengan jelas memantau penggunaan dana." (Wawancara, Januari 2025). Namun, beberapa masyarakat mengeluhkan kurangnya akses terhadap informasi keuangan kelurahan. Temuan ini menunjukkan kesenjangan antara pengelolaan internal dan transparansi kepada masyarakat.

Pentingnya manajemen keuangan yang efektif dalam administrasi publik, menyoroti pembukuan yang rapi sangat penting untuk memfasilitasi audit dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap praktik keuangan, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan publik di Distrik Federal Siberia (Fadeikina & Petrov, 2024). Teori lain juga mengungkapkan bahwa, tata kelola yang baik dalam layanan publik, menyoroti bahwa pembukuan keuangan yang rapi sangat penting untuk memfasilitasi audit dan meningkatkan kepercayaan publik. (Simbolon et al., 2024).

Dari hasil wawancara juga menunjukkan bahwa pembukuan keuangan di Kantor Lurah Nambo belum sepenuhnya teratur. Masyarakat mengeluhkan kesulitan dalam mengakses informasi terkait administrasi, terutama yang berkaitan dengan penggunaan anggaran dan kegiatan yang melibatkan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun pengelolaan administrasi telah dilakukan dengan baik, masih terdapat kendala dalam transparansi dan aksesibilitas informasi yang perlu diperbaiki.

4.1.4 Penyimpanan Arsip

Sistem penyimpanan arsip di Kantor Lurah Nambo telah diorganisir berdasarkan kategori dan tahun. Namun beberapa masyarakat melaporkan kesulitan dalam pencarian dokumen, yang mengindikasikan ketidakefektifan sistem saat ini. Analisis ini perlu mengadopsi transformasi digital. Adopsi sistem manajemen arsip digital, telah terbukti meningkatkan efisiensi dalam penanganan dokumen, mengurangi waktu layanan secara signifikan. Pentingnya tata kelola yang baik dalam layanan publik, menekankan bahwa Pengoptimalan manajemen arsip digital untuk meningkatkan layanan publik, menekankan pentingnya keteraturan dan aksesibilitas dalam penyimpanan arsip. Ini menyoroti peran aplikasi dalam meningkatkan manajemen dokumen dan efisiensi pelayanan di Kantor Kementerian Agama (Faizah et al., 2025). Temuan ini menunjukkan bahwa sistem yang ada belum sepenuhnya memenuhi prinsip tersebut, sehingga diperlukan perbaikan dalam pengelolaan arsip.

4.1.5 Sistem Kerja yang Efektif dan Efisien

Kantor Lurah Nambo telah berupaya menciptakan sistem kerja yang efektif melalui pembagian tugas yang jelas dan pengurangan birokrasi. Namun, masyarakat mengeluhkan proses administrasi yang masih manual dan lambat. Adanya keluhan terkait prosedur yang dianggap berbelit-belia dan waktu penyelesaian yang lama dan Masyarakat juga merasa bahwa informasi yang diberikan oleh petugas tidak selalu jelas, yang mengakibatkan kebingungan dalam proses pengurusan administrasi. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun upaya untuk menerapkan tertib administrasi telah dilakukan, masih terdapat tantangan yang perlu diatasi untuk mencapai tujuan pelayanan yang optimal.

Analisis ini didukung dengan penelitian yang menekankan bahwa sistem kerja yang efektif harus mampu menghilangkan birokrasi berbelit. Peran manajemen layanan publik dalam mencapai layanan yang efektif dan efisien, menekankan interaksi yang berkualitas, kecepatan, akurasi, dan kemudahan akses, di samping menyederhanakan prosedur administrasi dan mengoptimalkan sumber daya manusia terlatih untuk meningkatkan kualitas layanan publik (Akbar & Tjenreng, 2025).

Implementasi Administrasi yang Tertib dalam dimensi Sistem Kerja yang Efektif dan Efisien, ini berfokus pada peningkatan kualitas layanan publik melalui inisiatif strategis, termasuk penggunaan teknologi dan pelatihan karyawan. Penggunaan teknologi dengan menerapkan sistem e-government telah terbukti meningkatkan kecepatan dan transparansi layanan, sehingga meningkatkan kepercayaan publik (Adhy Yulianto & Harsoyo Harsoyo, 2023). Temuan ini menunjukkan bahwa digitalisasi administrasi dan penyederhanaan prosedur perlu menjadi prioritas untuk meningkatkan efisiensi.

4.2 Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Nambo

Pelayanan publik merupakan bagian penting dalam pemerintahan, terutama di tingkat kelurahan yang menjadi garda terdepan dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Kantor Kelurahan Nambo memiliki peran strategis dalam memastikan bahwa layanan yang diberikan cepat, tepat, dan sesuai dengan kebutuhan warga. Untuk mengevaluasi kualitas layanan tersebut, berbagai dimensi digunakan, termasuk *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).

Dalam dimensi *tangibles*, fasilitas fisik seperti ruang pelayanan, peralatan, dan kebersihan lingkungan menjadi fokus utama. Hasil wawancara dengan Lurah Nambo menyebutkan bahwa upaya telah dilakukan untuk menyediakan fasilitas yang memadai, seperti ruang tunggu yang tertata rapi, papan informasi yang jelas, serta sistem pengarsipan yang sistematis. Hal ini juga didukung oleh pernyataan Sekretaris Lurah yang menekankan pentingnya dokumen dan arsip yang mudah diakses. Meskipun demikian, beberapa masyarakat mengeluhkan kurangnya jumlah kursi tunggu, minimnya akses teknologi informasi digital, serta masalah teknis seperti printer yang sering bermasalah. Fasilitas fisik yang disediakan memang sudah cukup baik, namun masih ada aspek-aspek yang perlu ditingkatkan agar layanan lebih maksimal.

Temuan dari hasil wawancara sejalan dengan penelitian yang menyoroti pentingnya bukti fisik dalam pemberian layanan. Kualitas layanan administrasi kependudukan dinilai berdasarkan lingkungan fisik, yang dinyatakan menguntungkan, berkontribusi terhadap kepuasan warga (Utami & Mursyidah, 2024). Temuan menunjukkan lingkungan layanan yang menguntungkan, menekankan penyediaan layanan yang cepat dan akurat, yang sejalan dengan pelaksanaan administrasi yang tertib untuk meningkatkan kualitas layanan publik.

Dimensi *reliability* mengukur sejauh mana layanan dapat diberikan secara konsisten sesuai prosedur. Pelayanan di Kantor Kelurahan Nambo dinilai cukup konsisten, meskipun terdapat keluhan dari sebagian masyarakat mengenai keterlambatan penyelesaian dokumen dan ketidakkonsistennan waktu pelayanan. Petugas umumnya memahami prosedur, tetapi kendala teknis seperti alat cetak yang rusak memengaruhi keandalan layanan. Hal ini selaras dengan hasil penelitian di Desa Bluru Kidul yang menyoroti pentingnya penyediaan layanan yang cepat dan akurat sebagai komponen kunci dari keandalan. Walaupun prosedur sudah jelas, implementasinya masih perlu diperbaiki, terutama dalam hal ketepatan waktu dan pemeliharaan sarana pendukung (Utami & Mursyidah, 2024). Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun prosedur sudah jelas, implementasinya masih perlu ditingkatkan, terutama dalam hal ketepatan waktu dan pemeliharaan sarana pendukung.

Daya tanggap (*responsiveness*) menjadi indikator penting dalam menilai seberapa cepat dan tepat Kelurahan Nambo merespons kebutuhan serta keluhan masyarakat. Lurah Nambo menyatakan adanya petugas khusus dan jalur pengaduan untuk respon cepat. Meski demikian, beberapa masyarakat mengkritik lambatnya respons saat petugas sedang sibuk, serta sikap sebagian petugas yang dianggap kurang responsif. Jalur pengaduan telah tersedia, tetapi respons terhadap keluhan masih bervariasi. Di sisi lain, beberapa masyarakat juga memuji keramahan sebagian staf.

Analisis ini selaras dengan temuan utama berbagai penelitian yang menegaskan bahwa daya tanggap sangat penting dalam meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat. Respons yang efektif termasuk penanganan permintaan yang cepat dan penanganan keluhan warga negara, yang menumbuhkan kepuasan dan kepercayaan. menyoroti penanganan permintaan yang cepat dan sikap karyawan yang peduli, yang selaras dengan fokus pada implementasi administratif yang tertib dalam pelayanan publik (Utami & Mursyidah, 2024). Studi lain juga menunjukkan bahwa daya tanggap sangat penting untuk kepuasan pelanggan dalam layanan public (Qomariah & Adriadi, 2024). Oleh karena itu, perlu adanya standarisasi sikap responsif seluruh staf, peningkatan kedisiplinan, serta sistem monitoring untuk memastikan respons yang seragam.

Dalam dimensi *assurance*, profesionalisme dan integritas staf menjadi fokus utama. Lurah Nambo menegaskan komitmen dalam memberikan pelayanan terbaik secara profesional dengan menjunjung transparansi, aturan yang berlaku, serta memastikan semua staf memahami prosedur pelayanan. Namun, beberapa masyarakat mengeluhkan sikap sebagian petugas yang dianggap kurang ramah dan tidak fokus. Mayoritas petugas bekerja dengan integritas, tetapi inkonsistensi sikap memengaruhi kepercayaan masyarakat. Penelitian menunjukkan bahwa jaminan dapat menumbuhkan kepercayaan antara warga negara dan lembaga publik, sehingga perlu evaluasi berkala terhadap kinerja staf dan pelatihan etika pelayanan guna memastikan konsistensi sikap profesional.

Analisis ini didukung dengan penelitian yang menyoroti jaminan dapat menumbuhkan kepercayaan antara warga negara dan lembaga publik, yang mengarah pada peningkatan kepuasan dan keterlibatan, dan menyoroti penyediaan layanan yang cepat dan sikap karyawan yang peduli, yang selaras dengan pelaksanaan administrasi yang tertib dalam

meningkatkan kualitas pelayanan publik (Utami & Mursyidah, 2024). Temuan di Kelurahan Nambo menguatkan argumen ini tetapi menyoroti perlunya evaluasi kinerja staf secara berkala untuk memastikan konsistensi sikap profesional, dan juga menunjukkan perlunya pelatihan etika pelayanan dan pengawasan lebih ketat.

Empati sebagai salah satu dimensi pelayanan juga sangat penting untuk menciptakan suasana pelayanan yang ramah dan peduli. Di Kelurahan Nambo, empati staf dinilai cukup baik oleh Lurah, tetapi beberapa masyarakat merasa bahwa sebagian petugas kurang peduli dan ramah. Komunikasi umumnya baik, tetapi masih ada keluhan mengenai kurangnya perhatian dari petugas tertentu.

Analisis ini didukung dengan penelitian yang menyoroti sikap karyawan yang peduli dan perlakuan ramah dan non-diskriminatif terhadap pengguna layanan di Desa Bluru Kidul, Indonesia. Empati berkontribusi pada lingkungan pelayanan yang positif, seperti yang terlihat di Desa Bluru Kidul, di mana sikap peduli dan perlakuan ramah menyebabkan peningkatan kepercayaan warga negara (Utami & Mursyidah, 2024). Hal ini sejalan dengan peningkatan kualitas pelayanan publik dan kepuasan warga seperti yang diamanatkan oleh pemerintah. Temuan ini mengindikasikan perlunya pelatihan empati dan penguatan budaya pelayanan.

Analisis data keseluruhan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Nambo dipengaruhi oleh beberapa faktor, termasuk kehandalan, daya tanggap, dan empati petugas. Masyarakat mengharapkan pelayanan yang konsisten dan responsif terhadap kebutuhan mereka. Namun, inkonsistensi dalam responsivitas dan sikap sebagian petugas masih menjadi tantangan. Selain itu, transparansi dan aksesibilitas informasi juga menjadi isu penting, karena masyarakat merasa kesulitan mendapatkan informasi yang jelas mengenai prosedur administrasi, yang dapat menghambat proses pengurusan dokumen. Dengan evaluasi terus-menerus dan peningkatan infrastruktur maupun SDM, kualitas pelayanan publik di Kelurahan Nambo dapat terus ditingkatkan untuk mewujudkan pemerintahan yang lebih baik dan berorientasi pada masyarakat.

5. Kesimpulan

Penelitian ini mengkaji tertib administrasi dalam meningkatkan kualitas layanan publik di Kelurahan Nambo, Kota Kendari. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi tertib administrasi, seperti penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP), pelatihan staf, dan upaya digitalisasi, telah berkontribusi pada peningkatan efisiensi dan transparansi layanan. Namun, masih terdapat tantangan signifikan, termasuk ketidaktepatan waktu penyelesaian dokumen, keterbatasan sumber daya manusia, dan minimnya pemanfaatan teknologi. Analisis berdasarkan dimensi SERVQUAL mengungkap bahwa aspek kehandalan (*reliability*) dan daya tanggap (*responsiveness*) telah mengalami peningkatan, tetapi empati (*empathy*) dan jaminan (*assurance*) masih perlu ditingkatkan. Temuan ini sejalan dengan tujuan penelitian untuk mengeksplorasi sinergi antara tertib administrasi dan kualitas layanan, sekaligus mengidentifikasi area perbaikan seperti koordinasi antarpetugas, penyederhanaan prosedur, dan pemanfaatan teknologi digital.

Sebagai tindak lanjut dari hasil penelitian, rekomendasi strategis yang diberikan meliputi percepatan implementasi sistem administrasi berbasis digital, penyelenggaraan pelatihan rutin bagi petugas pelayanan, serta peningkatan transparansi dalam pengelolaan data dan keuangan publik. Untuk menciptakan layanan yang lebih akuntabel, disarankan agar pemerintah kelurahan menerapkan tata kelola berbasis kolaborasi yang melibatkan elemen masyarakat serta mitra dari sektor swasta. Penelitian ini juga memberikan implikasi kebijakan yang cukup signifikan, di mana diperlukan regulasi yang mendorong integrasi teknologi cerdas, seperti penggunaan *Artificial Intelligence* (AI) dalam sistem pelayanan guna meningkatkan efisiensi dan akurasi. Di samping itu, mekanisme evaluasi kinerja yang konsisten serta penyediaan kanal pengaduan yang responsif dapat memperkuat jaminan kualitas dan kepercayaan publik. Dengan implementasi rekomendasi ini, Kelurahan Nambo dapat menjadi model percontohan bagi wilayah lain dalam mewujudkan pelayanan publik yang efektif, inklusif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

6. Daftar Pustaka

- [1] Adhy Yulianto, & Harsoyo Harsoyo. (2023). Kualitas Peningkatan Pelayanan Publik Menuju Aparatur Sipil Negara (ASN) Bertaraf Internasional. *MIMBAR ADMINISTRASI FISIP UNTAG Semarang*, 20(2), 246–261. <https://doi.org/10.56444/mia.v20i2.1136>
- [2] Akbar, M. S. A., & Tjenreng, M. B. Z. (2025). Peran Manajemen Pelayanan Publik dalam Mewujudkan Pelayanan yang Efektif dan Efisien. *Jurnal PKM Manajemen Bisnis*, 5(1), 305–312. <https://doi.org/10.37481/pkmb.v5i1.1301>
- [3] Ansell, C., & Gash, A. (2018). Collaborative Platforms as a Governance Strategy. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 28(1), 16–32. <https://doi.org/10.1093/jopart/mux030>
- [4] Dwiyanto, A., & Press, U. G. M. (2021). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. UGM PRESS. <https://books.google.co.id/books?id=vTMXEAQBAJ>
- [5] Ekramifard, A., Amintoosi, H., Seno, A. H., Dehghanianha, A., & Parizi, R. M. (2020). *A Systematic Literature Review of Integration of Blockchain and Artificial Intelligence* (pp. 147–160). https://doi.org/10.1007/978-3-030-38181-3_8

- [6] Fadeikina, N. V., & Petrov, G. A. (2024). Improving the quality of financial management in the public administration sector as an essential factor in ensuring the economic security of regions (using the example of the Siberian Federal District). *Siberian Financial School*, 4, 126–145. <https://doi.org/10.34020/1993-4386-2023-4-126-145>
- [7] Faizah, N. A., Thohir, M., Salem, S., & Mardhiyah. (2025). Optimizing Digital Archive Management to Improve the Quality of Integrated Public Services. *Kharisma: Jurnal Administrasi Dan Manajemen Pendidikan*, 4(1), 31–43. <https://doi.org/10.59373/kharisma.v4i1.64>
- [8] Lee, Y. C., Wang, Y. C., Chien, C. H., Wu, C. H., Lu, S. C., Tsai, S. B., & Dong, W. (2016). Applying revised gap analysis model in measuring hotel service quality. *SpringerPlus*, 5(1). <https://doi.org/10.1186/s40064-016-2823-z>
- [9] Leyland, A., Rowse, G., & Emerson, L. M. (2019). Experimental effects of mindfulness inductions on self-regulation: Systematic review and meta-analysis. *Emotion*, 19(1), 108–122. <https://doi.org/10.1037/emo0000425>
- [10] Maulidini, J., Nabila, E. A., Bilfaqih, N., & Azhar, T. N. (2025). *Digitalisasi Administrasi Publik Meningkatkan Efisiensi Sistem Pelayanan Publik dalam Good Governance dan Kinerja Pegawai di Kecamatan Cidadap*. 5, 4080–4089.
- [11] Polydoropoulos, A., Nestoras, F., & Groumpas, P. P. (2024). Enhancing Efficiency and Quality of Services in the Public Service Sector of a Smart City, Through State Fuzzy Cognitive Maps. *2024 15th International Conference on Information, Intelligence, Systems & Applications (IISA)*, 1–7. <https://doi.org/10.1109/IISA62523.2024.10786692>
- [12] Qomariah, N. Q. I., & Adriadi, R. (2024). ANALISIS PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA HIDAYAH KOTA BENGKULU. *JURNAL MANAJEMEN MODAL INSANI DAN BISNIS (JMMB)*, 5(1), 106–126. <https://doi.org/10.61567/jmmib.v5i1.191>
- [13] Sayang, N. (2019). Pengaruh Pelaksanaan Tertib Administrasi Pemerintahan Desa Terhadap Pelayanan Publik Di Desa Pancur Kecamatan Keritang Kabupaten Indragiri Hilir. Halaman 27. <http://repository.uin-suska.ac.id/22156/>
- [14] Scott, V., Verhees, M., De Raedt, R., Bijttebier, P., Vasey, M. W., Van de Walle, M., Waters, T. E. A., & Bosmans, G. (2021). Gratitude: A Resilience Factor for More Securely Attached Children. *Journal of Child and Family Studies*, 30(2), 416–430. <https://doi.org/10.1007/s10826-020-01853-8>
- [15] Simbolon, O. M., Manullang, I. M., Syahfitri, N. M., Tumanggor, S. J., Purba, C. E., Saragih, S. M., Ivanna, J., & Ivanna, J. (2024). Penerapan Good Governance Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Masyarakat. *Journal of Law & Policy Review*, 2(2), 147–155. <https://doi.org/10.34007/jlpr.v2i1.79>
- [16] Sitnikov, C., Mihalcea, C. M., & Romanescu, S. M. (2023). Improving the Management of Local Public Administration. *Ovidius University Annals. Economic Sciences Series*, 23(1), 787–795. <https://doi.org/10.61801/OUAESS.2023.1.103>
- [17] Temitope, T. (2023). Investigating Innovative Models of Governance and Collaboration for Effective Public Administration in a Multi-Stakeholder Landscape. *International Journal Papier Public Review*, 4(2), 18–28. <https://doi.org/10.47667/ijppr.v4i2.209>
- [18] Tummers, L., Weske, U., Bouwman, R., & Grimmelikhuijsen, S. (2016). The Impact of Red Tape on Citizen Satisfaction: An Experimental Study. *International Public Management Journal*, 19(3), 320–341. <https://doi.org/10.1080/10967494.2015.1027800>
- [19] Utami, F. R., & Mursyidah, L. (2024). Improving the Quality of Public Services from an Indonesian Village Perspective. *Indonesian Journal of Public Policy Review*, 25(3). <https://doi.org/10.21070/ijppr.v25i3.1389>
- [20] Whimpie Billyarta, G., & Sudarusman, E. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-Servqual) Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Marketplace Shopee Di Sleman DIY. *Optimal*, 18(1), 41–62.