

Analisis Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat di Kelurahan Nunhila, Kecamatan Alak, Kota Kupang

Augusto Ga Bani¹, Maria M. Lino², Mariayani O. Rene³

¹²³ Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nusa Cendana

ABSTRAK

ARTICLE INFO

Article history:

Received Juni, 2025

Revised Juni, 2025

Accepted Juni, 2025

Available online Juni, 2025

gustogabani7@gmail.com,
marialino@staf.undana.ac.id,
mariayanirene@gmail.com

*This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.
Copyright © 2023 by Author. Published by Universitas Pendidikan Ganesha.*

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja aparatur kelurahan dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat di kelurahan Nunhila. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dan investigasi dengan menggunakan data yaitu, observasi, wawancara dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini masyarakat dan pegawai kantor kelurahan. Peneliti menggunakan teori kinerja dari Agus Dwiyanto (2006) dilihat dari Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kelurahan Nunhila dari aspek produktivitas telah menggunakan perangkat elektronik dalam proses pelayanan administrasinya, namun pengoperasiannya belum sepenuhnya optimal, keterbatasan keterampilan beberapa pegawai dalam membuat dan mengelola dokumen. Dari aspek kualitas layanan Kelurahan Nunhila belum maksimal, dikarenakan pelayanan yang tidak tepat waktu dan masalah teknis yang sering terjadi sehingga menunda pelayanan. Dari aspek responsivitas pegawai kelurahan Nunhila berusaha memberikan respons yang cepat dan tepat dengan menyediakan penjelasan yang jelas kepada masyarakat yang mengurus surat, terutama mengenai prosedur dan mengarahkan masyarakat yang menghadapi kesulitan atau kebingungan terkait proses administrasi, Pemerintah disarankan menjaga fasilitas seperti printer memberikan pelatihan komputer bagi pegawai agar pelayanan berjalan lancar.

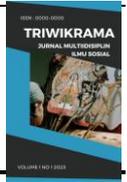
Kata Kunci: Kinerja pegawai, Pelayanan Publik, Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas.

ABSTRACT

This study aims to determine the performance of village officials in providing administrative services to the community in Nunhila Village. The research uses a descriptive qualitative method and investigation through data collection techniques including observation, interviews, and documentation. The informants in this study are members of the community and employees of the village office. The researcher applies the performance theory of Agus Dwiyanto (2006), which includes the aspects of productivity, service quality, and responsiveness. The findings show that in terms of productivity, the Nunhila Village Office has utilized electronic devices in its administrative services. However, the operation of these devices is not yet fully optimized due to the limited skills of some staff in creating and managing documents. Regarding service quality, the performance is not yet optimal, mainly due to untimely service delivery and recurring technical issues that cause delays. In terms of responsiveness, the village staff strive to provide quick and accurate responses by offering clear explanations to residents processing documents,

*Corresponding author

E-mail addresses: gustogabani7@gmail.com



especially regarding procedures, and by guiding those who encounter difficulties or confusion with the administrative process. It is recommended that the government maintain supporting facilities such as printers and provide computer training for employees to ensure smoother service delivery.

Keywords: *Employee Performance, Public Service, Productivity, Service Quality, Responsiveness.*

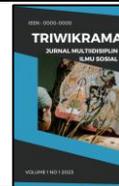
1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah atau penyelenggara negara kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dasar atau hak-hak warga negara dalam berbagai bidang, seperti pendidikan, kesehatan, administrasi kependudukan, transportasi, dan sebagainya. Pelayanan publik mencakup proses penyediaan layanan yang dilakukan oleh aparat pemerintah kepada individu atau kelompok masyarakat dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan dan kualitas hidup masyarakat itu sendiri.

Kelurahan Nunhila merupakan wilayah yang berada di Kota Kupang yang turut melaksanakan pelayanan Administrasi kepada Masyarakat. Pelayanan administrasi tersebut antara lain; 1) Kartu Tanda Penduduk Nasional (KTPN) baru, 2) Kartu Tanda Penduduk Nasional (KTPN) Perpanjang, 3) KTP Sementara, 4) Keterangan Domisili, 5) Keterangan Pindah masing-masing Pemerintah kelurahan dalam melaksanakan kinerja harus terlebih dahulu melihat semua faktor kemungkinan yang ada, baik itu kesempatan, peluang maupun tantangan serta hambatan apa yang ada.

Dwiyanto (2006) menjelaskan indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi, yaitu produktivitas, kualitas pelayanan, responsibilitas. Berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan peneliti beberapa masalah ditemukan terkait kinerja pegawai kelurahan Nunhina dalam memberikan Pelayanan Administrasi berupa:

1. Produktivitas, adalah ukuran yang menggambarkan efisiensi dan efektifitas seorang pegawai dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya juga mencakup seberapa baik pegawai menggunakan sumber daya (seperti waktu, tenaga, dan alat). Salah satu masalah produktivitas di kelurahan Nunhila yaitu kurangnya pengetahuan pegawai dikantor lurah dalam menggunakan Computer
2. Kualitas Pelayanan, yaitu suatu penilaian masyarakat akan layanan yang di perolehnya. Berdasarkan hasil observasi awal calon peneliti tentang kualitas layanan yang kurang optimal seperti dalam hal mengurus surat di kantor lurah, ada beberapa surat yang harusnya diprint dari pihak kelurahan tetapi masyarakat harus memprint surat tersebut di luar kantor lurah sehingga menghambat pelayanan untuk masyarakat dalam mengurus surat dan juga dimana dalam SOP yang dimiliki oleh kelurahan dalam pembuatan surat hanya memerlukan 15-30 menit pada kenyataan memakan waktu 1-2 hari kerja atau telah melewati waktu yang telah ditentukan. Selain itu berkaitan dengan masalah ketepatan waktu masih ada beberapa pegawai kantor kelurahan saat bekerja yang sering kali tidak tepat waktu, sedangkan jam operasionalnya dimulai dari pukul 08.00-15.00 WITA. Sehingga membuat masyarakat harus menunggu.
3. Responsivitas, adalah kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat. misalnya pegawai kantor kelurahan/aparat kelurahan yang kurang responsif terhadap keluhan masyarakat berkaitan dengan pelayanan administrasi. Dimana aparat kelurahan dalam memberi informasi pelayanan yang sering kali kurang jelas dan minimnya informasi yang



dipaparkan di kelurahan sehingga membuat masyarakat tidak paham atau masih kurang mengerti dalam mengurus surat di kelurahan.

Berdasarkan indikasi masalah-masalah yang telah diuraikan diatas, menunjukkan bahwa kinerja kelurahan dalam memberikan pelayanan belum maksimal. Oleh karena itu peneliti hendak melakukan penelitian dengan judul “Analisis Kinerja Pegawai Kelurahan dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Di Kelurahan Nunhila, Kecamatan Alak, Kota Kupang”.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dan investigasi. Penulis menetapkan lokasi penelitian di Kantor Kelurahan Nunhila. Peneliti menggunakan teori dari Dwiyanto (2006) yang membahas tentang: Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas. Informan penelitian dipilih secara purposive sampling, yaitu penentuan sampel penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa informan penelitian dapat memberikan informasi yang selengkap-lengkapnyanya dan relevan dengan tujuan penelitian. Dan sampling snowball adalah suatu pendekatan untuk menemukan informan-informan kunci yang memiliki banyak informasi. Informan penelitian ini meliputi lurah beserta para pegawai kantor kelurahan dan masyarakat yang melakukan pelayanan. Penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data, yaitu data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti adalah dengan cara observasi, wawancara, dokumentasi. Teknik yang digunakan peneliti dalam menganalisis data adalah pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Uji keabsahan data pada penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi teknik

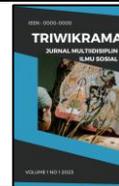
3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kinerja pegawai di Kelurahan Nunhila dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat sangat bergantung pada beberapa faktor, antara lain: keterampilan dan kompetensi pegawai, sistem pelayanan yang diterapkan, serta lingkungan kerja yang mendukung. Peneliti menggunakan teori Agus Dwiyanto (2006) untuk meneliti kinerja pegawai kelurahan nunhila yang dilihat dari:

a. Produktivitas

Hasil dari penelitian ini menunjukkan sistem pengelolaan surat di kantor kelurahan sudah cukup baik dan terorganisir. Pegawai saling mendukung satu sama lain untuk memastikan bahwa surat-surat yang masuk dapat dikelola dengan baik dan tidak menumpuk. Kerja sama antar pegawai tersebut memungkinkan pengelolaan surat yang banyak dapat diselesaikan dengan cukup cepat dan efektif. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun ada tantangan terkait keterampilan mengetik, pegawai tetap bisa menjaga kelancaran pelayanan dengan saling bekerja sama. Namun, masalah kecepatan mengetik tetap memerlukan perhatian lebih, karena pelatihan yang memadai dan peningkatan keterampilan dalam penggunaan komputer dan perangkat lunak akan meningkatkan efisiensi dalam mengelola surat-surat yang masuk.

Meskipun sistem pengelolaan surat di Kelurahan Nunhila sudah cukup baik dan efisien berkat pembagian tugas yang jelas dan kerja sama yang solid, masalah utama yang dihadapi adalah keterbatasan keterampilan komputer di kalangan beberapa pegawai. Hal ini mempengaruhi kecepatan dan ketepatan mereka dalam melaksanakan tugas administrasi, yang pada akhirnya dapat memengaruhi produktivitas secara keseluruhan. Seperti yang disebutkan dalam teori produktivitas Agus Dwiyanto (2006), penggunaan sumber daya yang efektif sangat menentukan



dalam meningkatkan hasil kerja. Dalam hal ini, sumber daya yang dimaksud adalah keterampilan teknis (seperti penggunaan perangkat lunak), waktu yang tersedia, dan tenaga yang dikeluarkan oleh pegawai.

b. Kualitas Layanan

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pernyataan yang disampaikan oleh pegawai kelurahan dan beberapa masyarakat, terdapat ketidaksesuaian antara harapan masyarakat terhadap pelayanan yang dimulai tepat waktu dan kenyataan yang terjadi di lapangan. Hal ini dibuktikan dari Sebagian besar masyarakat yang datang ke kantor kelurahan pada pukul 07:30 pagi berharap agar pelayanan sudah dapat dimulai tepat waktu, sesuai dengan jam operasional yang telah ditetapkan. Hal ini membuat masyarakat harus menunggu beberapa menit sebelum dilayani. Selain itu, masalah teknis yang terjadi terkait dengan **kerusakan peralatan cetak (printer)** di kantor kelurahan, yang memaksa masyarakat untuk mencetak surat di luar kantor, telah menyebabkan hambatan yang cukup signifikan dalam proses pelayanan administrasi, dan juga dimana surat yang bisa selesai dalam berapa menit namun kenyataannya memakan waktu sampai 1-2 hari kerja dan belum adanya SOP dipapan informasi terkait berapa lama surat tersebut akan jadi.

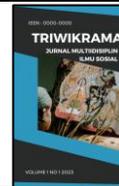
Dengan demikian hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pernyataan yang disampaikan oleh pegawai kelurahan dan beberapa masyarakat, terdapat ketidaksesuaian antara harapan masyarakat terhadap pelayanan yang dimulai tepat waktu dan kenyataan yang terjadi di lapangan mencerminkan rendahnya kualitas layanan, seperti yang dijelaskan oleh **Agus Dwiyanto (2006)**. Dalam teorinya, kualitas layanan publik diukur dari seberapa baik pelayanan memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Di kantor kelurahan, masalah seperti keterlambatan pelayanan, kerusakan printer, dan ketidakjelasan SOP terkait waktu penyelesaian surat menunjukkan adanya penurunan kualitas layanan. Hal ini menyebabkan ketidaknyamanan bagi masyarakat yang mengharapkan pelayanan yang cepat dan efisien.

c. Responsivitas

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Pegawai kelurahan berusaha memberikan respons yang cepat dan tepat dengan **menyediakan penjelasan yang jelas** kepada masyarakat yang mengurus surat, terutama mengenai prosedur dan kelengkapan dokumen. Mereka juga proaktif dalam mengarahkan masyarakat yang menghadapi kesulitan atau kebingungan terkait proses administrasi, serta memberi tahu langkah-langkah yang harus dilakukan untuk memenuhi persyaratan. Namun, meskipun terdapat upaya yang baik dari pegawai kelurahan, **namun masih ada beberapa hal yang perlu diperhatikan** terkait dengan **waktu penyelesaian pelayanan**. Beberapa masyarakat berpendapat bahwa mereka terkadang harus menunggu beberapa menit karena pegawai belum hadir pada saat mereka datang untuk mengurus surat.

Keterlambatan ini menciptakan ketidaknyamanan karena masyarakat tidak dapat memperoleh kepastian mengenai waktu pelayanan. Meskipun demikian, pegawai kelurahan berusaha untuk tetap memberikan informasi kepada masyarakat jika ada keterlambatan atau penggantian petugas, yang menunjukkan adanya usaha untuk merespons situasi dengan baik.

Secara keseluruhan, meskipun ada beberapa kendala terkait dengan ketidaksesuaian waktu dan efisiensi pelayanan, pegawai kelurahan telah menunjukkan **responsivitas yang memadai** dalam hal memberikan penjelasan, mengatasi kebingungan masyarakat, dan memastikan masyarakat memahami tahapan yang harus dilalui. **Responsivitas** yang baik ini sesuai dengan dimensi responsivitas dalam teori pelayanan publik menurut **Agus Dwiyanto (2006)**, yang menekankan pentingnya kemampuan petugas dalam menanggapi dan memberikan solusi terhadap kebutuhan serta harapan masyarakat secara cepat dan tepat. Dengan beberapa perbaikan,



terutama dalam pengelolaan waktu dan ketepatan kehadiran pegawai, pelayanan di kantor kelurahan dapat lebih optimal, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan masyarakat.

4. KESIMPULAN

Pengelolaan surat di Kelurahan Nunhila efisien berkat kerjasama yang baik antar pegawai, namun keterampilan komputer sebagian pegawai masih kurang, menghambat kecepatan dan akurasi pekerjaan. Pelatihan komputer yang lebih formal sangat diperlukan untuk meningkatkan produktivitas dan kinerja, sehingga pelayanan administrasi dapat berjalan lebih cepat dan efisien. Pelayanan di Kelurahan umumnya dimulai 07: 30, namun terkadang ada keterlambatan karena persiapan dokumen dan peralatan. Masalah teknis, seperti printer yang sering rusak, menghambat kelancaran administrasi dan memperpanjang waktu penyelesaian surat. Keterbatasan dana menjadi kendala dalam perbaikan fasilitas. Sedangkan Pelayanan di Kelurahan sudah responsif, dengan pegawai yang memberikan penjelasan jelas tentang prosedur meskipun ada keterlambatan. Penggunaan WhatsApp untuk menyebarkan informasi cukup efektif, namun tidak semua masyarakat, terutama yang lebih tua, bisa mengaksesnya. Meskipun ada kekurangan, Kelurahan terus berusaha memperbaiki pelayanan dengan mendengarkan masukan dari masyarakat.

Untuk meningkatkan produktivitas dan pelayanan di Kelurahan Nunhila, pemerintah disarankan memberikan pelatihan komputer bagi pegawai dan memperbaiki koordinasi agar pelayanan dimulai tepat waktu. Pemeliharaan fasilitas, seperti printer, juga perlu diperhatikan agar tidak menghambat proses layanan. Masyarakat juga diimbau untuk lebih aktif mencari informasi melalui saluran yang ada, seperti WhatsApp atau RT/RW, dan segera menghubungi petugas jika ada kebingungan terkait prosedur. Dengan langkah ini, pelayanan dapat berjalan lebih lancar dan efisien. ganti ke bahasa yang lebih sopan dan baik.

5. DAFTAR PUSTAKA

Buku

- A.A Anwar Prabu Mangkunegara, (2002), Manajemen Sumber Daya Manusia, PT. Remaja Rosda Karya, Bandung.
- Achmad S. Ruky. 2006, Sistem Manajemen Kinerja, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka utama.
- Dwiyanto, Agus. 2006. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta : UGM Press
- Lexy J. Moleong, (2006). Metodologi Penelitian Kualitatif, Bandung, PT Remaja Rosdakarya
- Mahmudi. (2015). Manajemen Kinerja Sektor Publik Edisi 3. Yogyakarta: Unit Penerbitan dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Nawawi Hadari. 2014. Manajemen Sumber Daya Manusia untuk bisnis yang kompetitif, Gajah Mada University Press, Yogyakarta.
- Siagian. Sondang P. 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi I. Cetakan Ketiga Belas. Bumi aksara. Bumi Aksara. Jakarta
- Sinambela Poltak Litjan. 2016. Pelayanan Publik Sebagai Pemberian Pelayanan. Jakarta: Bumi Aksara
- Suyadi Prawirosentono.(1999). Manajemen sumber Daya Manusia (Kebijakan Kinerja Karyawan), Kiat membangun Organisasi Kompetitif menjelang Perdagangan Bebas Dunia, Edisi Pertama. Yogyakarta;BPFE
- Sondang P. Siagian, 1995, Manajemen Sumber Daya Manusia, Jakarta, PT. Elek Media Kompetindo.



Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. (2003). Total Quality Management. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi Offset.

Jurnal

Anwar, U. D. L. (2022). Analisis Kinerja pegawai pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang (Doctoral dissertation, Universitas Hasanuddin).

Amelia, H., & Setyawati, K. (2023). Analisis Peningkatan Kinerja Pegawai Negeri Sipil pada Kelurahan Bidara Cina Kota Administrasi Jakarta Timur. PANDITA: Interdisciplinary Journal of Public Affairs

Dhengi, W. S. (2021). Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Di Desa Tedakisa Kecamatan Aseka Kabupaten Nagekeo. Skripsi, Universitas Nusa Cendana.

Fahmi, I. (2018). Analisis Kinerja Keuangan: Panduan bagi Akademisi, Manajer, dan Investor dan Menganalisis Bisnis dari Aspek Keuangan. Alfabeta

Garu, T. M., Sumardi, S., Herianto, D., & Firman, A. (2022). Analisis Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Di Desa Golo Ncuang Kecamatan Cibal Kabupaten Manggarai. Jurnal Inovasi dan Pelayanan Publik Makassar.

Juffri, A. (2013). Analisis Kinerja Pegawai Negeri Sipil Pada Dinas Pendidikan Kabupaten Karimun (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).

Maria, Delvi Otista. "Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat (Studi kasus di Kantor Desa Siabu Kecamatan Salo Kabupaten Kampar)." (2017).

Ropi, P., Wijaya, A. F., & Papilaya, F. S. (2021). Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat. Buletin Poltanesa.

Sadat, Anuar. "Analisis Kinerja Aparatur Pemerintah Kecamatan dalam Memberikan Pelayanan Publik di Kantor Camat Medan Denai." Taushiah: Jurnal Hukum, Pendidikan dan Kemasyarakatan 9.2 (2019)