

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Efektivitas pelayanan administrasi merupakan ukuran keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan layanan publik yang sesuai dengan tujuan, kebutuhan, dan harapan masyarakat. Pelayanan yang efektif ditandai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan akses, dan kepuasan masyarakat terhadap proses dan hasil pelayanan. Menurut (Ratminto, S., & Groonros, 2022), menuturkan bahwa pelayanan atau jasa adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang tidak kasat mata (tidak dapat disentuh) misalnya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau pembelian suatu jasa, Hal-hal lain yang di tawarkan perusahaan dimaksudkan untuk menyelesaikan permasalahan konsumen atau pelanggan Dalam konteks administrasi, efektivitas mencakup bagaimana pemerintah menyediakan dokumen dan surat-surat resmi seperti KTP, akta kelahiran, surat domisili, serta izin-izin lainnya secara efisien dan akuntabel. Ketika pelayanan berjalan lancar dan tepat waktu, masyarakat merasa dihargai dan dilayani dengan baik, yang pada gilirannya memperkuat kepercayaan terhadap institusi publik.

Namun dalam kenyataannya, efektivitas pelayanan administrasi sering kali menghadapi kendala di berbagai wilayah, terutama di tingkat kelurahan sebagai unit pemerintahan yang paling dekat dengan masyarakat. Kendala umum yang sering terjadi meliputi keterbatasan fasilitas pendukung, proses manual yang memakan waktu, kurangnya informasi yang jelas kepada warga, serta rendahnya partisipasi masyarakat dalam memberikan masukan terhadap layanan yang mereka terima. Hal tersebut juga terjadi di Kelurahan Penfui, Kecamatan Maulafa, Kota Kupang. Meskipun pelayanan administrasi telah berjalan, efektivitasnya masih dipertanyakan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, terdapat beberapa permasalahan utama: fasilitas pelayanan belum memadai (komputer, printer, ruang arsip, dan jaringan internet terbatas), proses pelayanan masih manual dan lambat,

serta sistem informasi belum berjalan maksimal. Selain itu, tingkat partisipasi masyarakat dalam menyampaikan keluhan atau masukan relatif rendah, yang menunjukkan adanya jarak komunikasi antara penyedia layanan dan penerima layanan.

Dampaknya, masyarakat merasa pelayanan administrasi berjalan lambat, kurang transparan, dan tidak efisien. Hal ini bukan hanya menghambat pengurusan dokumen, tetapi juga dapat menurunkan kepercayaan terhadap pemerintah setempat. Oleh karena itu, penting untuk menilai secara objektif efektivitas pelayanan administrasi di Kelurahan Penfui agar dapat diketahui sejauh mana kinerja pelayanan berjalan, apa saja hambatan yang dihadapi, dan bagaimana solusi yang bisa diterapkan untuk meningkatkan kualitas layanan.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, kantor Kelurahan Penfui menyediakan kotak saran bagi masyarakat. Jumlah surat masukan yang masuk bervariasi setiap bulan, mencerminkan fluktuasi partisipasi warga. Pada Januari tercatat 12 surat, menurun menjadi 9 pada Februari (terendah), lalu naik menjadi 14 pada Maret (tertinggi). April dan September menerima masing-masing 10 surat, Mei dan Agustus 11 surat, Juni dan Oktober kembali 12 surat, serta Juli dan Desember mencatat 13 surat.

Surat-surat yang masuk umumnya berisi saran dan kritik terkait pelayanan administrasi, seperti kecepatan pengurusan dokumen, keterbukaan informasi, dan sikap petugas. Variasi jumlah surat dipengaruhi oleh isu terkini, sosialisasi kotak saran, dan kepuasan masyarakat. Rendahnya pemanfaatan teknologi informasi juga menjadi tantangan dalam peningkatan pelayanan publik. Oleh karena itu, perlu upaya untuk mendorong partisipasi aktif warga serta penguatan sistem informasi guna mendukung pelayanan yang lebih baik.

Tabel 1.1 Jumlah Surat Masukan yang Diterima dari Kotak Saran Masyarakat

No.	Bulan	Jumlah
1	Januari	12
2	Febuari	9
3	Maret	14
4	April	10
5	Mei	11
6	Juni	12
7	Juli	13
8	Agustus	11
9	September	10
10	Oktober	12
11	November	11
12	Desember	13
13	Januari	10
14	Febuari	12
	Total	160

Sumber: Dari Kelurahan Penfui Kupang tahun 2024 – Febuari tahun 2025

Berdasarkan latar belakang tersebut, Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelayanan administrasi di Kelurahan Penfui, Kupang. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai hubungan antara pelayanan administrasi yang ideal dan realitas yang ada.

Berdasarkan data yang diperoleh juga dari kotak saran di Kantor Kelurahan Penfui, sejumlah surat masuk dari masyarakat mencerminkan berbagai keluhan dan saran terkait efektivitas pelayanan administrasi. Beberapa indikator utama yang sering muncul meliputi waktu pelayanan, sikap petugas, kemudahan akses, dan ketersediaan informasi. Berikut adalah tabel rekapitulasi surat masuk:

Tabel 1.2 Rekapitulasi Surat Aduan Masyarakat Kelurahan Penfui

No	Tanggal	Nama Pengirim	Isi Utama Surat	Indikator yang Dikritisi
1	12 Oktober 2024	Yohanes Tefa	Waktu pelayanan lama, hanya satu petugas loket	Waktu Pelayanan
2	20 November 2024	Maria N. Lopo	Usulan pelayanan administrasi berbasis online	Kemudahan Akses dan Sistem Pelayanan
3	25 Desember 2024	Agustinus Laka	Petugas tidak ramah, pelayanan kurang profesional	Sikap dan Etika Petugas
4	1 Januari 2025	Fransiska Bait	Tidak ada informasi jelas tentang syarat dokumen	Kelengkapan Informasi Pelayanan
5	5 Januari 2025	Yermias Nalle	Kritik terhadap keterlambatan, tetapi mengapresiasi usaha perbaikan	Waktu Pelayanan, Kepuasan Masyarakat, Sikap Petugas

Sumber: Dari Kelurahan Penfui Kupang tahun 2024 – Febuari tahun 2025

Secara garis besar, surat-surat yang masuk mencerminkan empat indikator utama yang sering dikeluhkan masyarakat, yaitu waktu pelayanan yang lama, sikap petugas yang kurang ramah, akses layanan yang belum optimal, serta kurangnya informasi yang tersedia. Masalah keterlambatan pelayanan diungkapkan oleh Yohanes Tefa, sementara Agustinus Laka menyoroti etika petugas yang tidak profesional. Selain itu, Maria N. Lopo memberikan saran untuk digitalisasi layanan guna memudahkan akses bagi masyarakat yang bekerja. Hal-hal ini menunjukkan bahwa meskipun pelayanan administrasi di Kelurahan Penfui telah berjalan, masih terdapat berbagai kendala yang menghambat efektivitas dan kepuasan publik.

Dengan demikian, hasil penelitian ini dapat menjadi dasar bagi pemerintah untuk merumuskan kebijakan yang lebih baik dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di tingkat kelurahan. Melalui penelitian ini diharapkan dapat ditemukan solusi yang tepat untuk mengatasi permasalahan yang ada, sehingga pelayanan administrasi di Kelurahan Penfui dapat lebih efektif dan memenuhi harapan masyarakat. Kualitas pelayanan yang baik akan berdampak positif pada kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, serta meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pembangunan daerah. Oleh karena itu, maka penulis mengambil judul skripsi yaitu **“EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DI KELURAHAN PENFUI, KUPANG”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka masalah yang perlu diidentifikasi ialah: “Bagaimana Efektivitas pelayanan administrasi di kelurahan penfui, kupang.”

1.3 Tujuan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui efektivitas pelayanan administrasi di kelurahan penfui, kupang”.

1.4 Manfaat Penulisan

1) Secara Teoritis:

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi terhadap pengembangan kualitas pelayanan administrasi di kelurahan Penfui. Dengan menganalisis faktor yang mempengaruhi kurangnya kualitas pelayanan administrasi di Kelurahan penfui, maka penelitian ini akan menjadi patokan bagi pemerintah dalam mengembangkan kinerja dan memperkaya pemahaman masyarakat mengenai faktor terjadinya penurunan efektivitas kerja pelayanan administrasi di kelurahan penfui.

2) Secara Praktis:

Penelitian ini dapat memberikan rekomendasi untuk meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi di kelurahan Penfui melalui intervensi yang tepat dan berbasis kebutuhan lokal.

Dengan memahami faktor-faktor penyebab penurunan efektivitas pelayanan administrasi, program-program intervensi dapat dirancang lebih efektif dan relevan, sehingga lebih mungkin untuk mencapai hasil yang diinginkan.