

Analisis Sistem Pelayanan Administrasi Pada Kelurahan Baguskuning Kecamatan Plaju Kota Palembang

Al Hikmatul Karimah¹, Almira Deacika Destari², Lia Rohayani³, Mirandha⁴,
Sulistiani⁵

Universitas PGRI Palembang^{1,2,3,4,5}

karimaha273@gmail.com¹, deacikaalmiraa@gmail.com²,
liarohayani1124@gmail.com³, mirandha054@gmail.com⁴,
aniisulis65@gmail.com⁵

Abstrak: Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiil melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kebutuhan orang lain sesuai haknya. Penelitian kualitatif atau disebut juga penelitian penelitian alamiah adalah jenis penelitian dengan mengutamakan penekanan pada proses dan makna yang tidak diuji, atau diukur dengan setepat tepatnya dengan data yang berupa data deskriptif. Pada penelitian ini mendeskripsikan kejadian yang di dengar, dirasakan dan dibuat dalam pernyataan naratif atau deskriptif. Jenis penelitian ini berkarakteristik alamiah atau bersetting apa adanya dari fenomena yang terjadi di lapangan yang menitik beratkan pada kualitasnya. Kegiatan magang dapat memberikan berbagai pengalaman dan pengetahuan kepada kami mengenai dunia kerja yang berkaitan dengan ilmu pelayanan administrasi selama pelaksanaan magang tidal selalu benar dalam melaksanakan kegiatan, sehingga kami bisa tau apa kesabaran saat menghadapi warga. Sikap dan Tindakan pegawai Kelurahan Baguskuning kec. Plaju saat melayani Masyarakat sangat baik dan berprofesional dalam menyikapi setiap masalah.

Kata Kunci: *Sistem, Pelayanan Administrasi*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik atau pelayanan masyarakat ialah suatu cara yang dilaksanakan oleh kelompok Lembaga atau institusi tertentu yang mana pada kegiatan ini dilakukan dengan tujuan memberikan bantuan, pelayanan berupa jasa maupun barang dalam rangka memenuhi kebutuhan, keperluan, keinginan, serta kepentingan masyarakat umum. Pelayanan public memiliki peran yang sangat penting kedudukannya dalam kehidupan masyarakat, hal ini diakibatkan karena adanya keberadaan pelayanan public akan mampu menghasilkan hubungan secara langsung dari pihak pemerintah dengan masyarakat luas yang mana tentu

juga dengan berbagai kepentingan dan tujuan yang ada. Dan juga hal tersebut tidak menutup kemungkinan untuk mendapatkan kepercayaan sepenuhnya dari masyarakat terhadap pemerintah.

Pelayanan masyarakat bukan lah sekedar pelayanan biasa yang mana hanya melayani proses administrasi, akan tetapi pelayanan masyarakat merupakan sebuah kebutuhan yang sangat penting karena hal ini termasuk kedalam suatu hubungan antara individu dalam komunitas sehari-hari dengan masyarakat luas (Ladon & Putra, 2019). Oleh karena itulah pemerintah menetapkan dalam gugus institusi birokrasi pemerintah dalam pelaksanaan tugas-tugas pemerintah secara langsung dalam memenuhi seluruh kepentingan serta kebutuhan masyarakat dalam kegiatan pelayanan masyarakat atau dapat juga dikatakan dengan aktivitas humas (Marande, 2018). Dan hal ini telah dicetuskan dalam UU Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang berisikan pelayanan publik merupakan kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undang bagi setiap jasa maupun pelayanan administrasi yang disediakan oleh pihak penyelenggara pelayanan public (Ellys Jayanti, 2021).

METODE PELAKSANAAN

Metode yang digunakan yaitu Metode penelitian kualitatif atau disebut juga penelitian penelitian alamiah adalah jenis penelitian dengan mengutamakan penekanan pada proses dan makna yang tidak diuji, atau diukur dengan setepat tepatnya dengan data yang berupa data deskriptif. Menurut Moleong (2007:234) pada buku Metode Penelitian Kualitatif, "Data dapat dikumpulkan melalui wawancara, pengamatan, dari dokumen atau secara gabungan daripadanya." Menurut Catherine Marshall dan Gretchen yang dikutip oleh Andi Prastowo (2010;20) menjelaskan bahwa, "Metode-metode utama yang digunakan oleh para peneliti kualitatif untuk mengumpulkan data dalam penelitiannya adalah menggunakan pengamatan partisipatif, wawancara mendalam, dan penelitian dokumen".

HASIL PENGABDIAN DAN PELAKSANAAN

1. Surat keterangan Nikah (NA)

Efektivitas Pelayanan Surat Pengantar Nikah Dengan Indikator Produktivitas, Kualitas, Efisiensi, Fleksibilitas Dan Kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan

oleh Pegawai Kelurahan Baguskuning sudah berjalan dengan sangat baik dan sudah efektif. Pelayanan Surat Pengantar Nikah (NA) yang dilakukan oleh pegawai di kelurahan Baguskuning Masyarakat sudah mengerti berkas yang perlu disiapkan jadi hal ini mempermudah juga bagi pegawai kelurahan dalam memproses atau melayani masyarakat dengan cepat dan juga masyarakat yang menjadi sasaran sudah merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan dan kecepatan dalam pembuatan Surat Pengantar Nikah (NA).

2. Surat Keterangan Domisili

Pembuatan surat keterangan domisili sudah berjalan baik dan efektif. Manajemen Pelayanan Administrasi Pembuatan Surat Keterangan Domisili yang dilakukan oleh pegawai di kelurahan Bagus Kuning yang di mana masyarakat sudah mengerti berkas yang perlu disiapkan dan permasalahan apa saja yang terkait dengan surat keterangan domisili, jadi hal ini mempermudah juga bagi pegawai kelurahan dalam memproses atau melayani masyarakat dengan cepat.

3. Surat Keterangan Tidak Mampu

Surat Keterangan Tidak Mampu merupakan surat yang dibuat untuk menyatakan atau menerapkan bahwa seseorang kurang mempunyai kemampuan atau kelebihan dalam aspek materil di kehidupannya. Surat Keterangan Tidak Mampu ini biasanya banyak diajukan oleh siswa atau mahasiswa yang membutuhkan dana Pendidikan dari pemerintah. Surat Keterangan Tidak Mampu ini juga terkadang menjadi suatu syarat tambahan yang harus disertakan seorang pelajar ketika ingin mengajukan beasiswa pada instansi pendidikannya. Dengan menggunakan Surat Keterangan Tidak Mampu ini maka seseorang telah memiliki bukti resmi dari pihak berwenang bahwa orang yang bersangkutan memang benar sedang dalam keadaan kurang mampu dan membutuhkan bantuan. Surat Keterangan Tidak Mampu ini biasanya dikeluarkan oleh pihak kelurahan (Kepala Desa atau RT).

4. Surat Keterangan Kematian

Adapun hambatan masyarakat dalam mengurus surat keterangan kematian di kelurahan Baguskuning adalah kurangnya pemahaman masyarakat akan kegunaan dari surat keterangan kematian tersebut yang disebabkan oleh tidak adanya informasi dari pihak pemerintah kelurahan Baguskuning, dan disebabkan oleh

dana yang tidak memadai untuk membuat sarana informasi yang dibutuhkan masyarakat.

5. Gotong Royong

Gotong Royong menjadi suatu bentuk kerja sama yang dilakukan anggota Masyarakat untuk mengatasi permasalahan yang ada di sekitarnya. Kegiatan gotong royong timbul atas dasar komitmen warga sebagai kesatuan masyarakat, sehingga kontribusi tersebut menjadi wujud komitmen Bersama dalam kelompoknya. Adanya kesadaran diri juga menjadi pendorong seseorang untuk terlibat dalam partisipasi atas rasa tanggung jawab yang tumbuh dalam diri kelompok Masyarakat.

6. Surat Keterangan Ahli Waris

Surat keterangan ahli waris merupakan dokumen yang mempunyai tujuan untuk membuktikan pihak-pihak yang berhak menjadi ahli waris atas benda atau barang yang ditinggalkan oleh seseorang yang telah meninggal (pewaris). Surat keterangan ahli waris menjadi dasar atas pembagian harta warisan baik siapa yang berhak atau berapa jumlah bagian yang berhak dimiliki oleh ahli waris.

7. Surat Keterangan BPNT

Pelaksanaan pembagian Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) di Kelurahan Baguskuning sudah mengikuti pedoman umum Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT). Namun pada ketepatan sasaran masih belum maksimal, terlihat dari indikator pelaksanaan dimana proses berjalannya program BPNT masih terdapat celah bagi pihak luar untuk memanfaatkan keadaan demi kepentingan dan keuntungan individu maupun kelompok pada indikator kesejahteraan.

8. Surat Keterangan Usaha

Surat keterangan usaha (SKU) merupakan salah satu dokumen penting yang harus dimiliki setiap pemilik usaha. Selain menjadi bukti bahwa usaha telah diakui pemerintah setempat. Surat ini juga berguna untuk ketika mengajukan pinjaman ke Bank.

9. Surat Keterangan KIS

KIS adalah program yang dikeluarkan oleh presiden Joko Widodo dan wakil presiden Jusuf Kalla untuk membuat rakyat lebih sehat dan Sejahtera. Berselang 14 hari setelah dilantik sebagai presiden RI ke-7. Joko Widodo resmi

meluncurkan KIS dan KKS. Saat itu kehadiran KIS ini memang banyak membuat orang kebingungan. Pasalnya saat KIS ini diluncurkan, sudah ada program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dikelola oleh Badan Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan (BPJS).

KESIMPULAN

Merujuk pada kegiatan yang telah kami lakukan selama melaksanakan melaksanakan kegiatan magang di Kelurahan Baguskuning Kec. Plaju, maka kami menyimpulkan beberapa hal seperti berikut: Kegiatan magang dapat memberikan berbagai pengalaman dan pengetahuan kepada kami mengenai dunia kerja yang berkaitan dengan ilmu pelayanan administrasi selama pelaksanaan magang tidak selalu benar dalam melaksanakan kegiatan, sehingga kami bisa tau apa kesabaran saat menghadapi warga. Sikap dan Tindakan pegawai Kelurahan Baguskuning kec. Plaju saat melayani Masyarakat sangat baik dan profesional dalam menyikapi setiap masalah. Cara mengatasi kendala-kendala yang kami hadapi selama kegiatan magang adalah dengan menerapkan ilmu yang telah didapat di bangku selama perkuliahan dan berkomunikasi dengan baik dengan para pegawai sehingga kami tidak sungkan untuk bertanya apabila mengalami kesulitan, sebab dalam mengerjakan suatu pekerjaan diperlukan pemahaman yang baik agar pekerjaan tersebut dapat terselesaikan dengan baik dan tidak ada kesalahan dalam mengerjakannya. Selama berjalannya magang membentuk sikap disiplin dan bertanggungjawab atas tugas dan pekerjaan guna menjadi tenaga kkerja yang professional

DAFTAR PUSTAKA

- Drs. Darmanto, M. Pengantar Ilmu Administrasi.
Hannan, S. (2019). Pelayanan Administrasi Di Kelurahan Banggae Kabupaten Majane (Studi Kasus Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu dan Surat Ahli waris).
MITZAL. (n.d.). Demokrasi, Komunikasi dan Budaya. Ilmu Pemerintahan dan Ilmu Komunikasi.
Warella, Y. (1997). Adminitrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik.
Drs. Darmanto, M. Pengantar Ilmu Administrasi.
Rijali, A. (2018). Analisis Data Kualitatif. Jurnal Alhadarah , 81-95.
Shelly Oktafiyana SR, Gradila Apriani. (2021). PELAYANAN ADMINISTRASI DI KANTOR KELURAHAN. Jurnal Fokus , 112-120.