

**ANALISIS PELAYANAN PUBLIK DALAM PENGURUSAN
ADMINISTRASI SURAT MENYURAT DI KANTOR LURAH
KENANGAN BARU KECAMATAN PERCUT SEI TUAN
KABUPATEN DELI SERDANG**

SKRIPSI

OLEH:

ULFA MAHARANI NASUTION

178510013



**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2022**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 22/6/22

Access From (repository.uma.ac.id)22/6/22

**ANALISIS PELAYANAN PUBLIK DALAM PENGURUSAN
ADMINISTRASI SURAT MENYURAT DI KANTOR LURAH
KENANGAN BARU KECAMATAN PERCUT SEI TUAN
KABUPATEN DELI SERDANG**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelara Sarjana di Fakultas Isipol
Universitas Medan Area

OLEH:

ULFA MAHARANI NASUTION

178510013

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

MEDAN

2022

LEMBAR PENGESAHAN

Judul skripsi : Analisis Layanan Publik Dalam Pengurusan Administrasi Surat
Menyurat Di Kantor Lurah Kenangan Baru Kecamatan Percut Sei
Tuan Kab. Deli Serdang.

Nama : Ulfa Maharani Nasution

NPM : 178510013

Fakultas : ISIPOL

Disetujui oleh

Komisi pembimbing

Pembimbing I

Pembimbing II


Beby Mashito Batubara S.Sos M.AP


Walid Mustafa Sembiring S.Sos M.AP

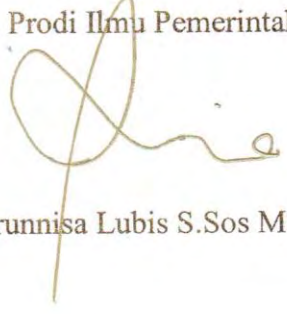
Mengetahui



Dekan


Dra. Effendi Juliana Hasibuan, M.Si

KA. Prodi Ilmu Pemerintahan


Khairunnisa Lubis S.Sos M.IPOL

Tanggal Lulus, 2022

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 22/6/22

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)22/6/22

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang betanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi saya yang saya susun sebagai syarat memproleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya proleh dan sanksi sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan. 21 maret 2022



HALAMAN PERNYATAAN PESETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademis Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ulfa Maharani Nst
NPM : 178510013
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : ISIPOL
Jenis Karya : Skripsi/Tugas Akhir

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul : Analisis Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Surat Menyurat di Kantor Lurah Kenangan Baru Kecamatan Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Dibuat di : Medan

Pada tanggal : 2022

Yang menyatakan



ABSTRAK

ANALISIS PELAYANAN PUBLIK DALAM PENGURUSAN SURAT MENYURAT DI KANTOR LURAH KENANGAN BARU KECAMATAN PERCUT SEI TUAN KABUPATEN DELI SERDANG

Penyelenggaraan pemerintahan yang baik harus dilakukan pada setiap sektor publik karena menerapkan prinsip-prinsip dalam mengatur pemerintah yang memungkinkan pelayanan administrasi yang efisien dan transparan sehingga dalam pengurusannya dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan sehingga penyelenggaraan pemerintahan dapat berjalan dengan baik. Tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui pelayanan Di Kantor Kelurahan Kenangan Baru Kecamatan Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya dalam bagian administrasi surat menyurat. Metode penelitian ini menggunakan kualitatif melalui teknik wawancara, observasi, serta dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwasanya aparat pemerintahan Kelurahan Kenangan Baru dalam pemberian pelayanan masih belum optimal dilihat dari prosedur dalam pelayanan, efisiensi dalam pelayanan, ketetapan waktu dalam pelayanan dan kompetensi petugas pelayanan. Hal ini disebabkan kurangnya disiplin dan profesional pegawai Kelurahan Kenangan Baru dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

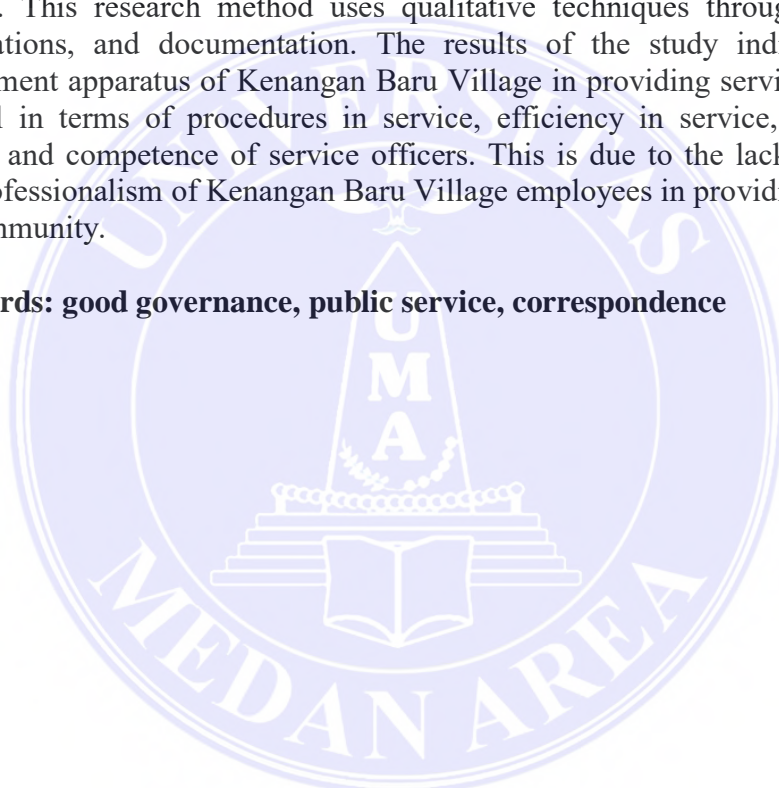
Kata kunci : penyelenggaraan pemerintahan yang baik, pelayanan publik, surat-menyurat

ABSTRACT

ANALYSIS OF PUBLIC SERVICES IN CORRECTING MANAGEMENT AT THE OFFICE OF THE LURAH KENANGAN BARU, PERCUT SEI TUAN DISTRICT, DELI SERDANG

The implementation of good governance must be carried out in every public sector because it applies the principles in regulating government that allow efficient and transparent administrative services so that the management can meet the needs of the community in obtaining services so that governance can run well. The purpose of this study was to determine the service at the Kenangan Baru Village Office, Percut Sei Tuan District, Deli Serdang Regency in providing services to the community, especially in the correspondence administration section. This research method uses qualitative techniques through interviews, observations, and documentation. The results of the study indicate that the government apparatus of Kenangan Baru Village in providing services is still not optimal in terms of procedures in service, efficiency in service, timeliness in service and competence of service officers. This is due to the lack of discipline and professionalism of Kenangan Baru Village employees in providing services to the community.

Keywords: good governance, public service, correspondence



KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan limpahan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik guna melengkapi tugas-tugas dan merupakan syarat untuk meraih gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area. Adapun judul yang diajukan sehubungan dengan Skripsi ini adalah “Analisis Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Surat-Menyurat di Kantor Lurah Kenangan Baru Kecamatan Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang”

Dalam penulisan skripsi ini penulis telah banyak mendapat bantuan, bimbingan dan masukan yang berharga dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng M.Sc selaku Rektor Universitas Medan Area
2. Ibu Dr. Effiati Juliana Hasibuan, M.Si Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area
3. Ibu Beby Mashito Batubara S.Sos, M.AP selaku dosen pembimbing 1 saya yang telah meluangkan waktu dan pikirannya untuk memberikan arahan serta bimbingan dalam penyusunan skripsi ini
4. Bapak Walid Mustafa S.Sos, M.IP selaku dosen pembimbing 2 saya yang telah meluangkan waktu dan pikirannya serta membimbing penulis sampai selesai skripsi ini
5. Ibu Evi Yunita Kurniaty S.Sos M.IP selaku Ketua Prodi Studi Ilmu Pemerintahan yang telah memberikan persetujuan awal pada skripsi ini

6. Bapak Hikmawan Syahputra S.IP, MA selaku Sekretaris Pembimbing saya yang telah meluangkan waktu dan pikiran serta membantu saya dalam penyelesaian skripsi ini
7. Seluruh Bapak/Ibu Dosen yang telah mendidik dan mengajar saya selama duduk dibangku diperkuliahan ini
8. Para staf pegawai Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Medan Area yang telah membantu penulis dalam urusan administrasi serta memberikan perkembangan informasi
9. Kepada Ayah dan Ibu tercinta yang sudah memberikan dukungan serta nasehat kepada putrinya ini dalam menggapai cita-citanya, serta kakak dan adik tersayang yang telah memberikan semangat dalam memberikan dukungan
10. Kepada seluruh teman-teman seangkatan 2017 Jurusan Ilmu Pemerintahan, terima kasih kebersamaan kita selama perkuliahan ini dan memberikan semangat satu sama lain, semoga kita menjadi orang-orang yang sukses
11. Kepada teman saya Thania Hasan yang telah menemani juga membantu dalam penyelesaian skripsi ini
12. Kepada teman serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu juga telah memberikan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mohon kritik dan saran yang mendukung dari berbagai pihak, agar skripsi ini mencapai kesempurnaan. Atas segala bantuan dan dukungan serta bimbingan yang telah penulis terima dari berbagai pihak, penulis mengucapkan

banyak terima kasih. Semoga penulisan skripsi ini bermanfaat dan sekiranya Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan karunia-Nya

Penulis



Ulfa Maharani Nst



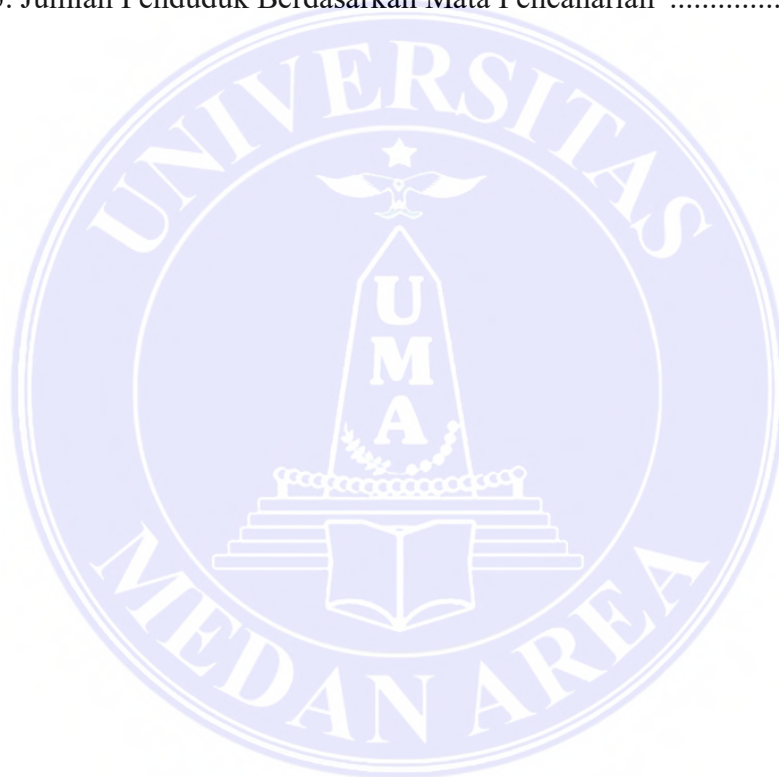
DAFTAR ISI

ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Konsep dan Teori Pelayanan	7
2.1.1 Pelayanan Publik.....	8
2.1.2 Unsur-Unsur Pelayanan Publik	12
2.1.3 Asas-Asas Pelayanan Publik	13
2.1.4 Prinsip Pelayanan Publik.....	15
2.2 Administrasi	17
2.2.1 Peranan Administrasi	18
2.2.2 Unsur-Unsur Administrasi	19
2.3 Surat- Menyurat.....	21
2.3.1 Pegertian Surat	21
2.3.2 Fungsi Surat	23
2.3.3 Jenis-Jenis Surat.....	24
2.3.4 Penanganan Surat-Menyurat	28
2.4 Kerangka berfikir.....	30
2.5 Penelitian Terdahulu.....	32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	33
3.1 Jenis Penelitian	33
3.2 Tempat Penelitian.....	33
3.3 Waktu Penelitian	34
3.4 Teknik Pengumpulan Data	34

3.5	Informan Penelitian	36
3.6	Analisis Data	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		40
4.1	Hasil Penelitian.....	40
4.1.1	Gambaran Umum Kelurahan Kenangan Baru	40
4.1.2	Letak dan Kondisi Geografis Kelurahan Kenangan Baru.....	40
4.1.3	Sarana dan Prasarana.....	42
4.1.4	Jumlah Penduduk	43
4.1.5	Visi Misi Kelurahan Kenangan Baru	46
4.1.6	Struktur Organisasi Kelurahan Kenangan Baru	47
4.1.7	Tugas Pokok Sekretaris Kelurahan Kenangan Baru	48
4.2	Analisis Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Surat-Menyurat Dikantor Lurah Kenangan Baru Kecamatan Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang..	49
4.2.1	Faktor – Faktor Pendukung dan Penghambat di Kantor Kelurahan Kenangan Baru	66
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		68
5.1	Simpulan.....	68
5.2	Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA		71
LAMPIRAN		73

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penggunaan Lahan	41
Tabel 2. Jenis- Jenis Prasarana	42
Tabel 2. Jumlah Penduduk Berdasarkan Kelompok Umur	43
Tabel 3. Jumlah Penduduk Berdasarkan Etnis Suku	44
Tabel 4. Jumlah Penduduk Menurut Agama	45
Tabel 5. Jumlah Penduduk Berdasarkan Mata Pencaharian	45



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Berfikir	31
Gambar 2. Struktur Organisasi Kelurahan Kenangan Baru	47



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini di era demokratisasi dan desentralisasi , seluruh sistem birokrasi harus menyadari bahwa pelayanan juga merupakan semangat pengabdian yang mengutamakan efesiensi dan keberhasilan bangsa dalam membangun yang dimanifestasikan antara lain dalam perilaku melayani bukan dilayani, mendorong bukan menghambat, mempermudah bukan mempersulit, sederhana bukan berbelit-belit, terbuka untuk semua orang, tidak hanya untuk segelintir orang, (Mustopadidjaja, 2003:58).

Demikian pula birokrasi tingkat Kelurahan harus menunjukkan semangat pelayanan untuk menggerakkan pemerintahan di tingkat Kelurahan dengan mencapai pertumbuhan yang direncanakan untuk situasi yang tampak lebih baik. Oleh karena itu, keandalan Aparatur Kelurahan dalam menjalankan perannya sangat ditentukan oleh kemampuannya dalam mengatasi berbagai permasalahan agar mampu memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat sesuai dengan kemampuannya. Aparat Kelurahan harus bertindak patuh, imbau dan sederhana serta terbuka kepada semua masyarakat dalam memberikan pelayanan administrasi. Bukan sebaliknya terkesan berperilaku tidak dilayani, menghambat, mempersulit, berbelit-belit dan terbuka hanya untuk beberapa masyarakat saja ketika memberikan pelayanan administrasi.

Penyelenggaraan pemerintah yang baik harus dilakukan di semua sektor publik, menerapkan prinsip-prinsip regulasi pemerintah yang memungkinkan layanan pemerintah yang efisien dan transparan, memenuhi kebutuhan masyarakat ketika pemerintah menyediakan layanan, dan memungkinkan

pemerintah berfungsi dengan baik. Penyelenggaraan pemerintahan yang mengedepankan prinsip-prinsip transparansi, seperti informasi yang mudah dipahami dan diakses langsung oleh penerimanya, merupakan aspek penting dari transparansi mengenai persyaratan yang harus dipenuhi oleh kegiatan suatu proses pelayanan administrasi. Ini juga merupakan syarat utama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang baik. Agar instansi pemerintah dapat menjalankan tugasnya, mengikuti prinsip transparansi, dan menjalankan fungsi pemerintahan yang baik, jujur, bersih, dan profesional, maka pemerintah yang baik harus bertindak secara objektif dan diskrimintif. Pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah kepada masyarakat harus sesuai dengan kewenangannya.

Kelurahan adalah pembagian wilayah administratif di Indonesia dibawah Kecamatan. Pembentukan Kelurahan bertujuan untuk memantapkan kemampuan pengelolaan pemerintahan kelurahan secara efisien, efektif dan bermanfaat bagi masyarakat, tergantung pada tingkat dan kemajuan pembangunan. Kelurahan merupakan instansi pemerintah yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Kelurahan di Indonesia berhak mengatur wilayah yang lebih terbatas, sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan di Indonesia dan disebutkan dalam Pasal 3 mengenai Kedudukan dan Kewajiban Kelurahan di Indonesia. Tugas Kelurahan adalah menyelenggarakan pemerintahan, pembangunan, dan penyelenggaraan kemasyarakatan, serta yang diamanatkan oleh Bupati, sesuai dengan kebutuhan Kelurahan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Dalam pembuatan surat-

menyurat tersebut yang tidak adanya keterbukaan informasi persyaratan dan kesediaan dokumen dari aparat kelurahan kepada masyarakat, begitu juga keterbukaan proses jangka waktu penyelesaian dalam pembuatan surat-menysurat tersebut, untuk itu masih dikatakan berbelit-belit karena tidak adanya transparansi pelayanan dari petugas yang berwenang dalam pengurusan administrasi. Demikian juga halnya seperti tempat informasi yang tidak memadai mengenai persyaratan-persyaratan apa yang harus dipenuhi masyarakat, membuat masyarakat kebingungan dan bertanya-tanya mengenai persyaratan dalam pengurusan administrasi.

Kelurahan Kenangan Baru merupakan salah satu Kelurahan yg terdapat pada Kota Medan yang tentu juga melaksanakan administrasi dan memberikan pelayanan pada masyarakat yang seyogyanya dengan menggunakan standart oprasional yang berlaku. Tugas administrasi surat-menysurat adalah tugas yg rutin yang perlu terus selalu ditingkatkan secara prima mengingat volume pelayanan administrasi surat-menysurat di Kelurahan Kenangan Baru berupa: Surat Pernyataan yaitu Surat yg berisi pernyataan seseorang (masyarakat kelurahan) dan diketahui oleh Lurah yang bersangkutan. Syarat : Menunjukkan dokumen kependudukan (KK atau KTP), Surat Keterangan yaitu Surat yang berisikan tentang sebuah peristiwa maupun kondisi tertentu yang menyangkut pada seseorang (masyarakat kelurahan) seperti Keterangan Penduduk, Keterangan Usaha, Keterangan Pindah, Keterangan Kematian, Keterangan Ahli Waris, Keterangan Berkelakuan Baik, Keterangan Tidak Mampu, Keterangan Tanah, Keterangan Domisili, Keterangan Dll. Syarat: Menunjukkan Dokumen Kependudukam (KK atau KTP), Surat

Pengantar/Rekomendasi yaitu 1. Pengantar Lurah Untuk Pengurusan Dokumen Kependudukan seperti KK KTP juga Akta Kelahiran, 2. Rekomendasi Lurah Untuk Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), 3. Rekomendasi Lurah Untuk Pengurusan Kredit pada Badan Layanan Umum Daerah (BLUD), 4. Rekomendasi Lurah Untuk Pengurusan Dana Pensiun seperti Surat Pengesahan Tanda Bukti Diri (SPTB) yang memerlukan tanda tangan dari lurah, 5. Rekomendasi Lurah Untuk Pengurusan Akta Nikah (NA), 6. Surat-Surat lain yang memerlukan tanda tangan Lurah dan berfungsi menjadi pengantar buat pengurusan urusan-urusan tertentu. Syarat : Memenuhi segala persyaratan administratif urusan yg dimaksud

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti ada beberapa Penghambat dalam pelayanan administrasi surat – menyurat Di Kelurahan Kenangan Baru diantaranya kurangnya disiplin, tanggung jawab dalam kondisi kerja, kejelasan waktu dan kejelasan informasi dalam pengurusan surat – menyurat sehingga dapat menimbulkan citra yang tidak baik dari masyarakat. Selain itu, pelayanan kurang ramah membuat masyarakat merasa dikucilkan ketika meminta layanan. Begitu juga dalam pembuatan surat-menyurat masih memiliki kekurangan yaitu proses penandatanganan terkesan lambat sehingga membuat masyarakat menunggu lebih lama hanya untuk proses penandatanganan saja. Kelurahan Kenangan Baru sudah menunjukkan pelayanan tidak memuaskan, itu terjadi karena kurang ramahnya birokrasi didalamnya

Berdasarkan uraian dan permasalahan diatas maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul "ANALISIS PELAYANAN PUBLIK DALAM PENGURUSAN SURAT-MENYURAT DI KANTOR LURAH

KENANGAN BARU KECAMATAN PERCUT SEI TUAN KABUPATEN DELI SERDANG”

1.2 Rumusan Masalah

Dengan mengacu pada uraian latar belakang tersebut, maka yang menjadi permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Pelayanan di Kantor Kelurahan Kenangan Baru dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya dalam bagian administrasi surat menyurat?
2. Apa saja faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam pengurusan surat menyurat di Kantor Lurah Kenangan Baru?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pelayanan Di Kantor Kelurahan Kenangan Baru Kecamatan Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya dalam bagian administrasi surat menyurat
2. Untuk mengetahui faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam pengurusan surat menyurat di Kantor Lurah Kenangan Baru Kecamatan Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan akan bermanfaat sebagai berikut:

1. Secara teoritis

Dari segi ilmiah penelitian ini dapat menambah ilmu pengetahuan yang dapat digunakan sebagai acuan pada penelitian sejenis dan memberikan informasi pendidikan

2. Secara praktis

Sebagai bahan masukan bagi instansi khususnya mengenai pelayanan publik dalam pengurusan administrasi surat menyurat di Kantor Lurah Kenangan Baru



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep dan Teori Pelayanan

Pelayanan adalah serangkaian kegiatan atau proses untuk lebih memuaskan kebutuhan orang lain dalam bentuk produk jasa dengan berbagai karakteristik, seperti tidak berwujud, cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada memiliki, dan pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut (Paiman Napitupulu, 2012:164). Artinya, keberhasilan pelayanan yang sukses sangat bergantung pada kreativitas, inisiatif, dan kecerdasan dalam berurusan dengan para pelaku. Peluang keberhasilan pelaksanaan *customer service* yang didukung oleh staf layanan yang kreatif, bertanggung jawab dan mandiri akan sangat besar (Majid et al, 2009: 4).

Pelayanan yang ditujukan kepada masyarakat umum dapat menjadi pelayanan publik negara apabila negara benar-benar ada untuk kepentingan masyarakat yang menciptakannya. Artinya, birokrat sangat perlu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat (Sinambela dkk, 2011: 4).

Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan individu atau organisasi untuk memuaskan pelanggan atau nasabah. Tindakan ini dapat dilakukan melalui layanan langsung kepada pelanggan. Artinya karyawan tersebut berhadapan langsung dengan pelanggan atau meletakkan sesuatu di tempat yang pelanggan/nasabah sudah mengetahui tempat atau layanan melalui telepon (Kasmir, 2006:15).

Menurut *Osborn dan Plasterik* mendefinisikan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah ditafsirkan sebagai kewajiban bukan hak, karena mereka

(birokrat) diangkat untuk melayani masyarakat, oleh karena itu harus dibangun komitmen yang kuat untuk melayani sehingga pelayanan akan menjadi responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan dapat merancang model pelayanan yang lebih kreatif dan efisien (Ridwan dkk, 2012:18). Pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi negara (Sedarmayanti, 2013:243)

Menurut *Osborn* dan *Plasterik*, pengertian pelayanan yang diberikan oleh pemerintah diartikan sebagai kewajiban bukan hak karena mereka (birokrat) ditunjuk untuk melayani masyarakat, oleh karena itu harus dibangun komitmen yang kuat untuk melayani sehingga pelayanan membuat akan lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan merancang model layanan yang lebih kreatif dan efisien (Ridwan dkk, 2012:18). Pelayanan berarti bahwa suatu jasa menyediakan layanan yang dibutuhkan masyarakat di semua bidang. Kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi negara (Sedarmayanti, 2013: 243).

2.1.1 Pelayanan Publik

Kata “publik” merupakan kata serapan yang berasal dari kata “public”. Bahasa ini telah digunakan oleh masyarakat Indonesia selama bertahun-tahun yang menyediakan bahwa publik ini diindikasikan dengan masyarakat. Kata masyarakat dalam pengertian umum berarti semua kalangan umum yang ditujukan kepada orang-orang secara keseluruhan. Nama publik sering di dengar dengan nama belakangnya yang menegaskan bahwa kata yang didepannya adalah

dimiliki oleh publik. Sebagai contohnya, kita sering mendengar nama seperti: toilet publik (*public toilet*), pelayanan publik (*public service*), kebijakan publik (*public policy*), transportasi publik (*public transport*), lembaga publik (*public institution*) dan sebagainya (Sugandi dkk, 2011: 5). Pelayanan publik menjadi isu penting bagi masyarakat, karena adanya harapan besar terhadap peran pemerintah dalam memberikan “pelayanan publik” yang lebih cepat, murah, berkualitas dan nyaman yang dapat dinikmati oleh masyarakat luas (Bambang Istianto, 2013: 271).

Menurut Roth, pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan pemerintah untuk kepentingan publik, misalnya “Museum”, atau untuk pribadi yang menyediakannya, misalnya “Restoran”. Dari penjelasan di atas, ada perbedaan besar antara barang publik (museum) dan barang pribadi (restaurant). Oleh karena itu, pembahasan selanjutnya akan difokuskan pada tanggung jawab pemerintah terhadap “barang publik” (Bambang Istianto, 2011: 106).

Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud disini ialah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat kepemilikan tanah, izin usaha, izin mendirikan bangunan, izin gangguan (HO), izin pengambilan air bawah tanah, berlangganan air minum, listrik, dan lainnya (Agus Dwiyanto, 2008: 136).

Sedangkan Dalam Undang-Undang Republika Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi seluruh warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau Pelayanan administratif yang diberikan oleh penyelenggaraan pelayanan publik (Ridwan dkk, 2012: 251).

Selanjutnya menurut Kepmenpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik, segala kegiatan dan upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Seperti yang dikatakan Janet Denhard dan Robert Denhard (2013), pelayanan publik adalah salah satu masalah atau tujuan dari administrasi publik seperti penyelenggaraan pemberian jasa-jasa publik, urusan publik (kepentingan dan kebutuhan publik), dan pemberian pelayanan publik yang adil dan tidak diskriminatif (Puspitosari dkk 2012: 55).

Pelayanan Publik atau Pelayanan umum menurut Sadu Wasistiono adalah pemberian jasa yang baik oleh Pemerintah, pihak swasta yang mewakili Pemerintah atau pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran untuk memenuhi kebutuhan dan/atau kepentingan masyarakat. Oleh karena itu, tidak hanya instansi pemerintah tetapi juga pihak swasta yang dapat memberikan pelayanan publik kepada masyarakat luas. Pelayanan publik yang

dijalankan oleh instansi pemerintah memiliki motivasi sosial dan politik, yaitu melakukan tugas-tugas utama dan mencari dukungan suara. Sedangkan pelayanan publik oleh pihak swasta memiliki motif ekonomi yaitu mengejar keuntungan (Bambang Istianto, 2011:122),

Pelayanan publik mengartikan bahwa ketersediaan “kepentingan publik ” yang telah disiapkan dari pemerintah tersebut untuk diberikan kepada masyarakat luas secara adil dan merata tanpa terkecuali yang dilandasi oleh aspek legalitas

Secara umum, jenis-jenis pelayanan publik menurut Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 dapat dibagi menjadi tiga kelompok, yaitu:

1. Kelompok pelayanan administratif: Jenis pelayanan ini membuat berbagai bentuk dokumen resmi dalam berbagai format yang dibutuhkan oleh masyarakat umum, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang. Dokumen-dokumen tersebut antara lain: Kartu Tanda Penduduk(KTP), Akta Kelahiran, Akta Pernikahan, Akta Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB).), Paspor, Sertifikat. Kepemilikan tanah /Penguasaan Tanah, dan sebagainya.
2. Kelompok pelayanan Barang: Jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan

oleh masyarakat umum, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan lainnya.

3. Kelompok pelayanan jasa: Jenis pelayanan yang menyediakan berbagai bentuk layanan yang dibutuhkan masyarakat umum, seperti pendidikan, pemeliharaan kesehatan, transportasi, pos dan sebagainya

2.1.2 Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Menurut Bharata (2004:11) ada beberapa unsur penting dalam proses pelayanan publik yaitu:

- a. Penyediaan pelayanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan suatu produk (*goods*) atau jasa-jasa (*service*).
- b. Penerima layanan, ialah mereka yang disebut sebagai konsumen (*customer*) yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
- c. Jenis layanan, ialah layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan
- d. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan perlu mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan pelanggan itu biasanya erat kaitannya dengan standar kualitas barang atau jasa yang mereka nikmati.

Menurut Kasmir (2006:34) ciri-ciri pelayanan publik yang baik adalah memiliki unsur-unsur sebagai berikut:

- a. Ketersedianya karyawan yang baik
- b. Ketersedianya sarana dan prasarana yang baik
- c. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah (pelanggan) dari awal sampai akhir
- d. Mampu melayani secara cepat juga tepat
- e. Mampu berkomunikasi
- f. Memberikan jaminan kerahasiaan semua transaksi
- g. Mempunyai pengetahuan dan kemampuan yang baik
- h. Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan)
- i. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan)

2.1.3 Asas-Asas Pelayanan Publik

Menurut Ratminto dan Winarsih (2006:245) ada beberapa asas dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintah dan perizinan yang perlu diperhatikan, yaitu:

- a. Empati dengan *customers*. Pegawai yang melayani urusan perizinan dari instansi penyelenggaraan jasa perizinan harus mampu berempati dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan
- b. Pembatasan prosedur. Prosedur harus dirancang sesingkat mungkin, dengan demikian konsep one stop shop benar-benar diterapkan

- c. Kejelasan tata cara pelayanan. Tata cara pelayanan harus didesain sesederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa layanan
- d. Minimalisasi persyaratan pelayanan. Persyaratan dalam mengurus pelayanan harus dibatasi sesedikit mungkin dan sebanyak yang benar-benar diperlukan.
- e. Kejelasan kewenangan. Kewenangan pegawai untuk melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus dirumuskan sejelas mungkin dengan membuat baan tugas dan distribusi kewenangan
- f. Transparansi biaya. Biaya pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin dan setransparan mungkin.
- g. Kepastian jadwal dan durasi pelayanan. Jadwal dan durasi pelayanan juga harus pasti, supaya masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah.
- h. Minimalisasi formulir. Formulir-formulir perlu dirancang secara efisien, sehingga akan dihasilkan formulir komposit (satu formulir yang dapat dipakai untuk berbagai keperluan)
- i. Minimalisasi masa berlakunya izin. Untuk menghindarkan terlalu seringnya masyarakat yang mengurus izin, maka masa berlakunya izin harus ditetapkan selama mungkin.
- j. Kejelasan hak dan kewajiban *provides* dan *customers*. Hak-hak dan kewajiban-kewajiban bagi *provides* maupun

customers harus dirumuskan secara jelas, dan disertai dengan sanksi serta ketentuan ganti rugi.

- k. Efektivitas penanganan keluhan. Pelayanan yang baik sedapat mungkin harus menghindari terjadinya keluhan. Namun jika muncul keluhan, maka perlu dirancang suatu mekanisme yang dapat memastikan bahwa keluhan tersebut ditangani secara efektif sehingga permasalahan yang ada dapat segera diselesaikan dengan baik.

2.1.4 Prinsip Pelayanan Publik

Tujuan pelayanan publik adalah memuaskan dan bisa sesuai dengan kebutuhan masyarakat atau pelayanan pada umumnya. Untuk mencapai hal itu diperlukan kualitas pelayanan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 62 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik setidaknya mengandung sendi-sendi:

- a. Kesederhanaan, dalam arti prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan, yang meliputi kejelasan terkait dengan:
 1. Persyaratan teknis dan administrative pelayanan publik
 2. Unit kerja/pejabat yang berwenang juga bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 3. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

- c. Kepastian waktu, yaitu pelaksanaan pelayanan publik harus dapat diselesaikan dalam jangka waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah
- e. Keamanan, proses, dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum
- f. Tanggung jawab, pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk untuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan keluhan/persoalan dan pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana, tersedianya sarana dan prasarana kerja, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika)
- h. Kemudahan akses, yaitu bahwa tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, juga dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika
- i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, pemberi layanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah suatu bentuk pelayanan publik, yaitu suatu bentuk pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah baik yang berupa barang maupun jasa guna memenuhi kebutuhan masyarakat ataupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan dengan berpedoman pada asas prinsip pelayanan.

2.2 Administrasi

Menurut Nawawi (2000: 24) administrasi berdasarkan etimologinya (asal kata) bersumber dari bahasa latin yang terdiri dari ad+ *ministrare*, yang secara opsionalnya berarti melayani, membantu dan memenuhi. Kata administrasi terbentuk dari kata benda, kata itu masuk kedalam bahasa inggris menjadi *administration* yang lebih banyak dikenal para ilmuwan dan praktisi saat ini. Kegiatan administrasi merupakan pekerjaan tulis menulis, pencatatan, penyimpan dan pengiriman segala jenis surat yang berkaitan dengan kegiatan pada instansi tersebut

Administrasi adalah usaha dan kegiatan yang berhubungan dengan penyelenggaraan kebijaksanaan untuk mencapai tujuan. Adapun pengertian administrasi dalam arti sempit dan arti luas. Menurut Soewarno Handyaningrat, (1996:2) administrasi dalam arti sempit ialah kegiatan yang meliputi : catat-mencatat, surat-menyurat, pembukuan ringan, ketik-menetik, agenda, dan sebagainya yang bersifat teknis ketatausahaan. Sedangkan pengertian administrasi dalam arti luas adalah seluruh proses kerjasama antara dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan dengan memanfaatkan sarana prasarana tertentu secara berdaya guna dan berhasil

guna. Di Indonesia kita mengenal dan memahami “administrasi” dari dua bahasa yang berbeda dengan arti yang berbeda pula. Pertama, *administratie* dari bahasa Belanda yang kita kenal sejak awal masuknya pengaruh sistem administrasi publik klasik (sistem administrasi negara Prancis atau sistem administrasi negara Eropa Barat Kontinental) yang dibawah oleh pemerintahan jajahan Belanda. Istilah *administratie* dalam bahasa Belanda mencakup pengertian *stelselmatige verkrijging, en verwerking van gengvens* (dalam bahasa Indonesia disebut “tata usaha” atau “administrasi dalam arti sempit”. Kedua, *administration* yang berasal dari bahasa Inggris sering kita sebut sebagai administrasi dalam arti luas, yakni proses (rangkaiannya) kegiatan usaha kerjasama sekelompok orang secara terorganisasi untuk mencapai tujuan tertentu secara efisien (Sy afri, 2012:3)

2.2.1 Peranan Administrasi

Pemahaman yang tepat tentang pentingnya peranan administrasi dalam kehidupan modern sangat bergantung pada definisi yang digunakan sebagai titik tolak berfikir. Pengertian administrasi itu dapat dilihat sebagai berikut.

1. Administrasi merupakan suatu seni dan sekaligus sebagai proses. Sebagai seni, penerapan administrasi membutuhkan kiat tertentu yang sifatnya sangat situasional dan kondisional. Administrasi selalu terikat pada kondisi situasi, waktu dan tempat
2. Administrasi memiliki unsur-unsur tertentu yaitu: adanya dua orang atau lebih yang berkerjasama dalam hubungan yang sifatnya formal dan hirarki dengan tujuan yang ingin dicapai, adanya

tugas-tugas keuangan yang harus dilaksanakan dan tersedianya sarana dan prasarana tertentu.

3. Administrasi sebagai proses kerjasama bukanlah hal baru karena administrasi sesungguhnya terjadi dengan munculnya peradaban manusia. Dengan alasan itulah sering dikatakan bahwa administrasi sebagai seni merupakan suatu *feomenon* sosial.

Administrasi memiliki unsur-unsur tertentu yang makna relevansinya tidak dapat disangkal bahwa administrasi ada apabila terdapat dua orang atau lebih yang terlibat dan saling berinteraksi satu sama lain karena proses administrasi segera terjadi apabila ada kegiatan tertentu yang hanya bisa terlaksana dengan melibatkan beberapa orang tidak bekerja sendiri. Unsur-unsur administrasi lainnya, yaitu unsur manusia diakui sebagai unsur yang paling terpenting dalam proses administrasi (Fuad, 2005:131)

2.2.2 Unsur-Unsur Administrasi

Menurut Syafri (2012:11) untuk mencapai suatu tujuan tertentu, kelompok orang yang bekerja sama memerlukan sejumlah instrumen yang saling terkait dan bersinergi. Sejumlah instrument tersebut berwujud sejumlah unsur yang mutlak. Unsur-unsur administrasi harus ada yang ditetapkan atau yang dikehendaki supaya tercapai. Para sarjana ilmiah ilmu administrasi tampaknya telah setuju bahwa adanya unsur-unsur administrasi sebagai berikut.

- a. Organisasi

Merupakan unsur utama bagi kelompok yang bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu karena organisasi merupakan wadah pengelompokan orang dan pembagian tugas.

b. Manajemen

Hakikat manajemen proses mencapai tujuan melalui orang lain. Oleh sebab itu, manajemen merupakan rangkaian aktivitas menggerakkan kelompok orang dalam organisasi untuk mencapai melalui pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen.

c. Komunikasi

Merupakan proses penyampaian pesan (informasi) dari seseorang (*communicant*) melalui suatu saluran/media.

d. Kepegawaian

Merupakan penyampaian pesan dari seseorang kepada orang lain melalui satu saluran

e. Keuangan

Merupakan suatu rangkaian aktivitas yang berkaitan dengan segi-segi pembiayaan dalam unsur kerjasama pencapaian tujuan tertentu.

f. Perbekalan

Merupakan sumber daya penting guna untuk mendukung pencapaian tujuan tertentu.

g. Tata Usaha

Merupakan suatu kegiatan pencatatan, pengolahan, pengumpulan, penyimpanan (pengarsipan), pengiriman, berbagai informasi yang diterima atau yang dikeluarkan oleh suatu organisasi

h. Hubungan Masyarakat

Merupakan salah satu upaya untuk menjaga eksistensi melalui penciptaan hubungan baik dan dukungan masyarakat sekeliling terhadap usaha kerjasama yang sedang dilakukan

2.3 Surat- Menyurat

2.3.1 Pengertian Surat

Surat merupakan bagian yang sangat penting dari suatu organisasi atau instansi, karena surat dapat digunakan sebagai alat komunikasi secara tertulis dan dapat digunakan sebagai informasi bagi organisasi atau instansi. Surat adalah suatu sarana komunikasi yang dapat digunakan untuk menyampaikan informasi yang ditulis oleh suatu pihak kepada pihak lain (Djoko Purwanto, 2002:139)

Menurut Sedarmayanti (2001:162) menyatakan surat adalah alat komunikasi tertulis yang berasal dari satu pihak dan ditujukan kepada pihak lain untuk menyampaikan berita

Pendapat lain mengemukakan bahwa surat merupakan suatu sarana untuk menyampaikan informasi atau pernyataan tertulis kepada pihak lain, baik atas nama sendiri ataupun jabatannya dalam organisasi (Djanewar 1997:30)

Menurut Setiawan Djuharie, dkk (2001) dalam bukunya “Definisi surat adalah alat komunikasi tertulis yang berasal dari satu pihak dan ditujukan kepada pihak lain untuk menyampaikan berita”. Menurut Warsanto (1997:120) mengatakan “Surat adalah sejenis warkat yang

dipergunakan sebagai sarana komunikasi tertulis antara pihak pertama dengan pihak lain dengan mempergunakan kertas berukuran tertentu”

Dari berbagai definisi diatas dapat ditarik secara garis besar mengenai surat:

1. Surat merupakan salah satu bentuk komunikasi tertulis yang dilaksanakan dengan menggunakan selembar kertas atau lebih
2. Surat berisikan informasi yang berasal dari satu pihak kepada pihak lainnya, antara pribadi, kedudukannya, dalam organisasi atau lembaga pemerintahan.
3. Surat memiliki bagian tertentu seperti ukuran kertas surat, bahasa surat, bentuk-bentuk surat, dan jenis-jenis surat.
4. Surat adalah citra, cermin, mentalitas jiwa serta petunjuk intern dari perusahaan atau kantor yang bersangkutan.

Dalam praktik komunikasi, surat merupakan salah satu pilihan yang dapat digunakan dari beberapa saluran komunikasi yang tersedia, misalnya koran, telepon, radio, televisi, dan sebagainya. Sebagai media komunikasi tertulis. Surat memiliki keunggulan dibandingkan dengan media komunikasi lainnya seperti:.

1. Dapat merekam informasi secara panjang lebar
2. Praktis (mudah)
3. Dapat menyimpan rahasia
4. Efektif (informasi dapat sasaran secara langsung)

2.3.2 Fungsi Surat

Surat juga memiliki beberapa fungsi. Secara umum, fungsi surat sebagaimana tercermin dalam rumusan pengertian, yaitu sebagai alat komunikasi tertulis untuk menyampaikan pesan atau informasi. Ditinjau dari fungsinya surat merupakan suatu alat/sarana komunikasi tertulis.

Surat dipandang sebagai alat komunikasi paling efisien, efektif, ekonomis, dan praktis. Dibandingkan dengan alat komunikasi lisan, surat memiliki kelebihan. Apa yang dikomunikasikan kepada pihak lain secara tertulis, misalnya berupa pengumuman, pemberitahuan, keterangan dan lainnya akan sampai ke alamat yang dituju sesuai dengan sumber aslinya.

Suparjati dkk (2003:1) menyatakan bahwa surat berguna tidak hanya sebagai alat komunikasi, tetapi juga sebagai berikut:

1. Alat bukti tertulis, misalnya surat perjanjian dan surat keputusan
2. Alat pengingat, misalnya surat yang telah diarsipkan
3. Dokumentasi historis, misalnya surat dalam arsip lama yang digunakan kembali untuk menyelidiki mengenai keadaan masa lalu
4. Pedoman tindakan, misalnya surat perintah, surat penugasan dan surat peredaran
5. Jaminan keamanan, misalnya surat keterangan jalan
6. Duta atau wakil organisasi, maksudnya surat mencerminkan keadaan mental jiwa, dan kondisi internal dari organisasi yang mnegeluarkannya. Surat-surat yang dikirim oleh suatu kantor merupakan satu-satunya hubungan kantor yang satu dengan kantor

yang lain. Oleh karena itu, penting sekali surat dirumuskan dan ditata sedemikian rupa sehingga menciptakan kesan yang baik dan berwibawa

2.3.3 Jenis-Jenis Surat

Banyak jenis surat yang tersebar pada kehidupan sehari-hari dan berbagai corak ragam surat sebagai alat tata usaha yang dikirim atau diterima oleh suatu kantor. Ini merupakan tanda bahwa telah terjadi aktivitas secara dinamis dikantor tersebut karena surat sesungguhnya merupakan alat ukur maju mundurnya aktivitas kantor atau kegiatan administrasi kantor. (Cut Rozana dkk, 1999:41)

Surat menyurat yang terdapat dalam masyarakat banyak ragamnya baik ditinjau dari sisi dan tujuan maupun wujud dan sifatnya, maka untuk memudahkan mengetahui macam/jenis surat kita dapat meninjau dari berbagai segi misalnya :

1. Menurut Wujudnya
 - a. Kartu Pos merupakan surat yang ditulis pada secarik kartu yang dapat diposkan dan biasanya berukuran 10 x 15 cm
 - b. Warkat Pos merupakan surat tertutup yang terbuat dari sehelai kertas cetakan yang dapat dilipat menjadi amplop. Surat ini berguna untuk menyampaikan berita yang sedikit panjang dalam sehelai kerta, tetapi pesannya tidak layak untuk diketahui oleh orang lain.
 - c. Surat Bersampul merupakan surat yang isinya dibuat pada kertas-kertas terpisah dan untuk mengirimkannya kita

menggunakan amplop dengan memasukkan kertas surat tersebut ke dalamnya.

- d. Memorandum & Nota merupakan surat yang digunakan untuk keperluan intern suatu organisasi. Surat ini berguna untuk meminta atau memberi informasi serta petunjuk antara pejabat kantor
 - e. Telegram merupakan tanda berita yang tercetak dari jarak jauh dengan bantuan pesawat telegram dalam waktu tertentu dan pesan yang relative singkat.
2. Menurut Tujuannya
- a. Surat Pemberitahuan adalah surat yang berisi pemberitahuan kepada seluruh anggota dalam suatu lingkungan yang menjadi bagian dari suatu perusahaan atau instansi.
 - b. Surat Perintah adalah surat yang dikeluarkan oleh instansi atau pihak yang lebih tinggi kepada instansi atau pihak yang berada dibawahnya agar melakukan sesuatu. Surat Permintaan adalah surat yang dikirim oleh perusahaan atau badan usaha yang isinya membutuhkan informasi lebih rinci atau selengkapnya mengenai suatu produk atau jasa yang ditawarkan kepadanya.
 - c. Surat Peringatan adalah surat yang bermaksud untuk mengingatkan kesalahan karyawan/pegawai pada suatu kantor atau instansi pemerintah.

- d. Surat Panggilan adalah surat yang berisikan suatu bentuk panggilan kepada seseorang baik secara pribadi maupun ikatan dinas.
 - e. Surat Susulan merupakan surat penegasan dari surat yang pertama atau ada suatu perubahan didalam surat tersebut.
 - f. Surat Keputusan adalah surat yang berisi keputusan dan atas dasar pertimbangan yang digunakan untuk pengambilan keputusan. Surat Laporan adalah surat yang berisikan laporan kerja yaitu untuk memberitahukan kepada pihak lain.
 - g. Surat Perjanjian adalah surat kesepakatan tentang hak dan kewajiban masing-masing pihak yang saling mengikatkan diri untuk melakukan sesuatu serta tidak melakukan sesuatu sesuai kesepakatan diantara mereka.
 - h. Surat Penawaran adalah surat jual yang tidak hanya dikirimkan kepada calon pembeli yang telah mengirimkan surat permintaan penawaran tetapi juga kepada calon pembeli lainnya yang belum mengirimkan surat permintaan penawaran.
3. Menurut Sifat Isi dan Asalnya
- a. Surat Dinas adalah surat yang digunakan oleh instansi-instansi pemerintah baik sipil maupun militer untuk kepentingan tugas dinas
 - b. Surat Niaga atau Bisnis adalah surat yang digunakan dikalangan lembaga-lembaga usaha

- c. Surat Pribadi adalah surat yang dikirimkan oleh seseorang secara pribadi kepada seseorang pribadi atau seseorang petugas lembaga
 - d. Surat yang isinya masalah sosial adalah surat yang dibuat oleh lembaga-lembaga sosial.
4. Menurut Jumlah Penerima
- a. Surat Biasa adalah surat yang ditujukan kepada satu orang atau satu petugas lembaga.
 - b. Surat Edaran adalah surat yang ditujukan kepada banyak orang atau banyak lembaga, bahkan dapat ditujukan kepada masyarakat umum.
 - c. Surat Pengumuman adalah surat yang ditujukan kepada sekelompok orang atau sejumlah lembaga yang namanya sulit ditulis satu persatu.
5. Menurut Keamanan Isinya
- a. Surat Sangat Rahasia adalah surat yang isi dan alamat yang dituju yang merupakan kerahasiaannya harus dijaga ekstra ketat, jangan sampai ada orang lain mengetahuinya.
 - b. Surat Rahasia adalah surat yang isinya tidak dimaksudkan untuk diketahui oleh orang-orang diluar ataupun pihak-pihak yang saling berkontak surat/ pihak-pihak yang berkepentingan.
 - c. Surat Biasa adalah surat yang dari segi isinya tidak menyangkut hal yang perlu dirahasiakan, hanya berisi hal-hal biasa

6. Menurut Jangkauannya
 - a. Surat Intern adalah surat yang berasal dari dalam kantor/instansi itu sendiri yang ditujukan kepada bidang yang bersangkutan
 - b. Surat Ekstern adalah surat yang berasal dari luar kantor/perusahaan, misalnya surat yang masuk melalui pos.

2.3.4 Penanganan Surat-Menyurat

Berdasarkan pentingnya kedudukan dan fungsi surat bagi organisasi, serta akibat-akibat yang ditimbulkan dari kelemahan-kelemahan yang ada pada surat, seorang sekretaris yang sebagian tugasnya adalah menangani surat menyurat, dituntut untuk memiliki beberapa keterampilan atau kemampuan dalam bidang penanganan surat. Penanganan surat adalah kegiatan menata surat yang dimulai dari penerimaan surat masuk, pengolahan, atau penyelesaiannya sampai surat tersebut disimpan. Untuk surat keluar, dimulai dari perintah membuat surat sampai surat tersebut dikirim dan tinasnya disimpan. Menurut Prajudi Atmosudirdjo dalam yatimah (2013:123) untuk mengembangkan sistem surat-menyurat yang baik dalam organisasi, terdapat tiga syarat yaitu:

1. Harus ditegaskan siapa yang boleh mendatangi surat, mengenai apa, dan sampai dimana mereka boleh mengikat organisasi, walaupun hanya merupakan pernyataan belaka atau pemberian informasi.
2. Harus ada fasilitas-fasilitas korespondensi, misalnya penyediaan steografis. Mesin dikte, dan sebagainya

3. Harus ada sistem yang menjamin dan meningkatkan mutu surat-surat keluar karena surat adalah duta organisasi. Bila mutunya rendah, kesan luar terhadap organisasi pun akan rendah

Penanganan surat yang baik adalah sebagai berikut:

1. Proses penyampaian informasi dapat berjalan dengan efektif sehingga informasi bisa langsung sampai ke tujuan
2. Dapat memuat informasi yang semestinya disampaikan dengan menarik, jelas, padat, sopan dan simpatik.
3. Menghindari termuatnya informasi yang tidak perlu, terlewat, tertinggal atau lalai termuat dalam surat yang tertulis
4. Dapat segera menanggapi surat yang masuk sebagai mana mestinya, dan terhindar dari salah menafsirkan atau salah mengambil keputusan

Apabila penanganan surat menyurat itu telah dilakukan dengan baik, ada beberapa keuntungan yang dapat diperoleh organisasi, yaitu:

1. Menjamin terlaksananya proses komunikasi yang efektif
2. Menggambarkan secara jelas isi surat yang dianggap perlu untuk disampaikan
3. Meningkatkan penyempurnaan kegiatan administrasi untuk kelancaran aktifitas organisasi dalam mencapai tujuan

Pengurusan atau pemrosesan surat pada umumnya melalui proses pengolahan, yang meliputi penerimaan, penyetoran, pencatatan, pengarahannya dan penyampaian kepada yang berkepentingan, serta pengelolaan dan penataan berkas baik surat masuk maupun surat keluar.

Berdasarkan hal tersebut, sekretaris dalam mengelola surat masuk dan surat keluar, harus menggunakan mekanisme kerja yang teratur agar kegiatan administrasi dapat berjalan lancar dan tidak menghambat aktivitas organisasi dalam mencapai tujuan. Oleh karena itu, sekretaris perlu mengetahui langkah-langkah pengurusan surat secara garis besar sebagai pegangannya

2.4 Kerangka berfikir

Menurut Uma Sekaran (1992) dalam Sugiyono kerangka berpikir adalah model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai hal yang penting, dengan demikian dapat dikatakan bahwa kerangka berpikir ialah sebuah pemahaman yang melandasi pemahaman-pemahaman yang lainnya, sebuah pemahaman yang paling mendasar dan menjadi pondasi bagi setiap pemikiran atau suatu bentuk proses dari keseluruhan dari penelitian yang akan dilakukan

Kerangka berpikir adalah alur pemikiran penulis sendiri yang mana mengambil dari suatu teori yang dianggap relevan dengan fokus dari judul penelitian dalam upaya menjawab masalah-masalah yang ada di dalam rumusan masalah penelitian. Dalam penelitian ini, penulis meneliti mengenai “Analisis Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Administrasi Surat-menyurat Di Kantor Lurah”

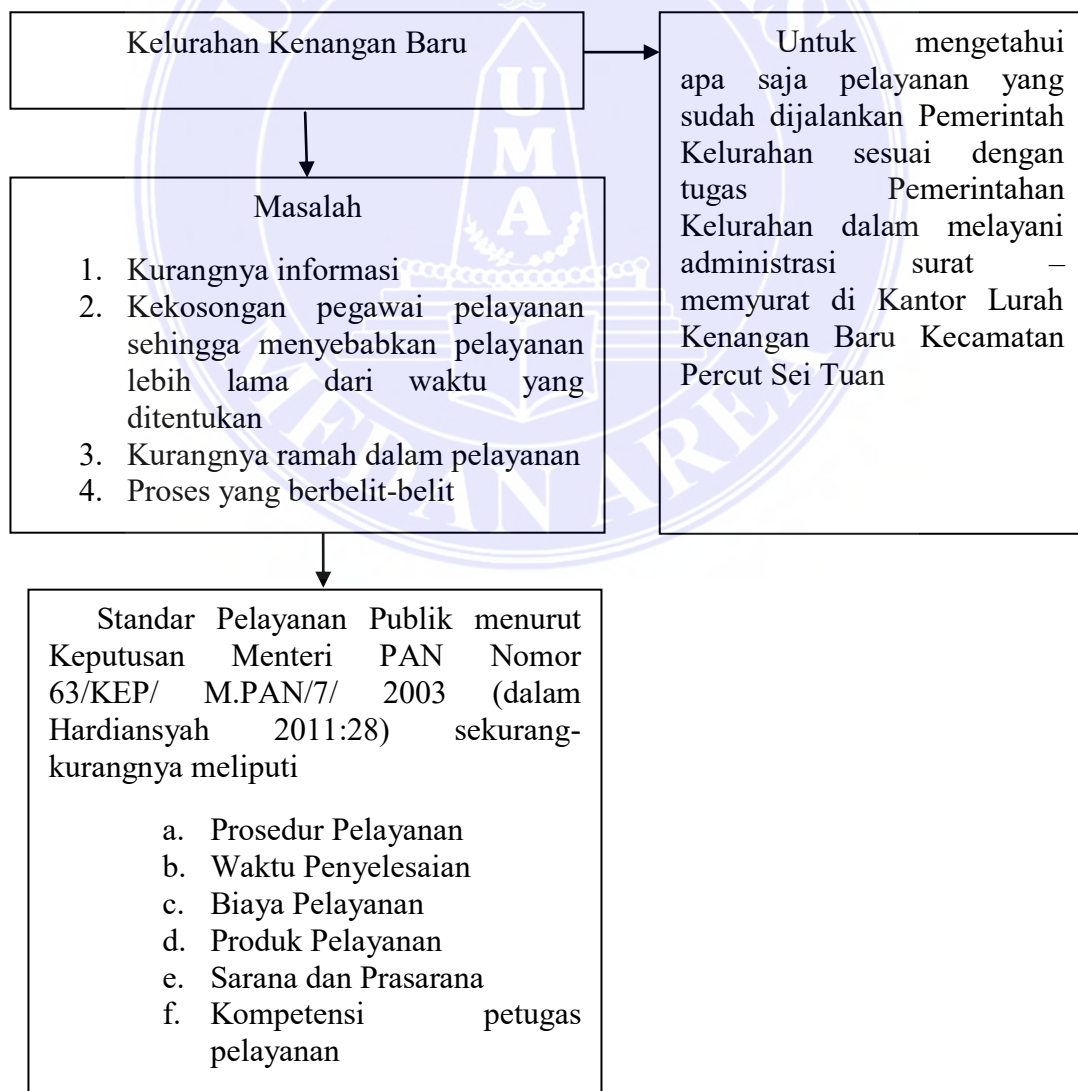
Dalam menjawab rumusan masalah ini penulis mengambil teori pelayanan menurut (Paiman Napitupulu, 2012:164) dan (Kasmir, 2006:15)

1. Pelayanan merupakan serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa

dengan sejumlah ciri tidak berwujud, cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, dan pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut

2. Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui secara langsung dalam melayani pelanggan. Artinya karyawan langsung berhadapan dengan pelanggan atau menempatkan sesuatu dimana pelanggan nasabah sudah mengetahui tempatnya atau pelayanan melalui telepon

Gambar 1 kerangka berpikir:



2.5 Penelitian Terdahulu

Hasil penelitian terdahulu bertujuan untuk mendapatkan bahan perbandingan dan acuan, selain itu untuk menghindari anggapan kesamaan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan. Maka dalam kajian pustaka ini penelitian mencantumkan hasil-hasil penelitian terdahulu seperti :

1. Dinda Aprillia Putri dalam jurnal penelitiannya yang berjudul “ Analisis Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kelurahan Pelita Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda”. Jenis penelitian ini adalah desain kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Pelita diantaranya meliputi kesederhanaan, kepastian waktu, dan kelengkapan sarana dan prasarana . namun indikator penelitian pada Kantor Kelurahan Pelita yaitu kepastian waktu belum dapat dikatakan efektif dari segi pelayanan yang diberikan dikarenakan adanya keluhan dari masyarakat yang merasa prosesnya kurang efisien waktu yang berbelit belit.
2. Yunruth Marande dalam jurnal penelitiannya yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso”. Hasil penelitian mengenai 5 indikator yang ada pada kualitas pelayanan publik pada Kantor Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso adalah Bukti fisik (tangibles), Keandalan (reliability), Daya tanggap (responsiveness), Jaminan (assurance), Perhatian (empathy).

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Metode penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Menurut (Maleong:2010) metode kualitatif adalah sebuah penelitian ilmiah yang bertujuan untuk memahami suatu fenomena dalam kontak sosial secara alami dengan mengutamakan proses interaksi komunikasi yang mendalam antara peneliti dengan fenomena yang diteliti.

Menurut (Creswell) penelitian kualitatif adalah proses untuk memahami masalah sosial berdasarkan metodologi yang berbeda. Dalam hal ini, peneliti akan menyusun suatu gambaran yang kompleks, menganalisis kata demi kata dan menyusun hasil peneliti secara natural/sesuai fakta dilapangan. Berdasarkan fakta-fakta yang terlihat dilapangan maka peneliti menganalisis tentang Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Surat-Menyurat Di Kantor Lurah Kenangan Baru Kabupaten Deli Serdang Kecamatan Percut Sei Tuan.

3.2 Tempat Penelitian

Penelitian dengan judul “Analisis Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Surat-Menyurat Di Kantor Lurah Kenangan Baru” dilaksanakan di Kantor Lurah Kenangan Baru Jl. Cucakrawa II, Tegal Sari Mandala II, Kecamatan Percut Sei Tuan, Kota Medan, Sumatera Utara

3.3 Waktu Penelitian

No	Waktu Kegiatan	Feb-2021	Mar-2021	Apr-2021	Juni-2021	Juli-2021	Agst-2021	Sept-2021	Okt-2021
1	Penyusunan Proposal								
2	Seminar Proposal								
3	Perbaikan Proposal								
4	Pengambilan data riset								
5	Penyusunan Skripsi								
6	Bimbingan Seminar Hasil								
7	Seminar Hasil								
8	Bimbingan Skripsi								
9	Skripsi								

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah terpenting dalam proses penelitian, karena tujuan utama dalam proses penelitian adalah menghasilkan data. Teknik pengumpulan data yang diperlukan disini adalah teknik pengumpulan data mana yang paling tepat, sehingga benar-benar didapat yang valid dan reliable.

Riduwan (2010:51) mengatakan teknik pengumpulan data adalah metode pengumpulan data yaitu teknik atau cara-cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, antara lain:

1. Observasi

Observasi adalah suatu cara mengadakan penilaian dengan jalan mengadakan pengamatan secara langsung dan sistematis. Data-data yang diperoleh dalam observasi itu dicatat dalam suatu catatan observasi. Kegiatan pencatatan dalam hal ini adalah bagian daripada kegiatan pengamatan (Nurkancana:1986)

Teknik pengumpulan data dengan observasi lebih efektif dengan menggunakan cara mengamati dan mencatat langsung dilokasi penelitian dengan gejala-gejala yang ada kaitannya dengan objek yang diteliti. Kegiatan observasi ini bertujuan untuk mencari tau pelaksanaan pelayanan publik dalam surat menyurat dikantor lurah.

2. Wawancara

Wawancara menjadi metode pengumpulan data yang utama. Menurut Esteberg dalam (Sugiyono,2015:317) wawancara merupakan pertemuan yang dilakukan oleh dua orang untyk bertukar informasi maupun suatu ide dengan cara Tanya jawab, sehingga dapat dikerucutkan menjadi sebuah kesimpulan atau makna dalam topik tertentu.

Wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur, dimana wawancara dalam penelitian ini dilakukan kepada Sekretaris Lurah selaku pengelola bagian surat-menyurat.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Metode dokumentasi adalah metode untuk mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah,

prasasti, notulen rapat, langger, agenda dan sebagainya (Suharsimi 2013:274). Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.

3.5 Informan Penelitian

Informan penelitian adalah orang-orang yang dapat memberikan informasi. Informan penelitian adalah sesuatu baik orang, benda ataupun lembaga (organisasi), yang sifat keadaannya diteliti, (Sukandarumidi, 2002:65)

Pemilihan informan dalam penelitian ini dengan cara *purposive sampling*. Yaitu teknik penarikan sample secara subjektif dengan maksud dan tujuan tertentu, yang mana menganggap bahwa informan yang diambil tersebut memiliki informasi yang diperlukan bagi penelitian yang dilakukan

Adapun yang menjadi informan pada penelitian ini adalah

1. Informan inti : Bapak Rizal Arifin yaitu Lurah Kenangan Baru Kecamatan Percut Sei Tuan
2. Informan utama : Bapak Rajin Tarigan yaitu Sekretaris Kelurahan Kenangan Baru Kecamatan Percut Sei Tuan
3. Informan tambahan : Bapak Amir dan Ibu Siska Suryani yaitu masyarakat pengguna layanan di Kelurahan Kenangan Baru

3.6 Analisis Data

Menurut *Miles & Huberman* (1992:16) analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu: reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan/verifikasi. Mengenai ketiga alur tersebut secara lebih lengkapnya adalah sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Reduksi data dapat diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data berlangsung terus-menerus selama proyek yang berorientasi penelitian kualitatif berlangsung. Antisipasi akan adanya reduksi data sudah tampak waktu penelitiannya memutuskan (seringkali tanpa disadari sepenuhnya) kerangka konseptual wilayah penelitian, permasalahan penelitian, dan pendekatan pengumpulan data mana yang dipilihnya. Selama pengumpulan data berlangsung terjadilah tahapan reduksi selanjutnya (membuat ringkasan, mengkode, menelusur tema, membuat gugus-gugus, membuat partisi, membuat memo). Reduksi data/transformasi ini berlanjut terus sesudah penelitian lapangan, sampai laporan akhir lengkap tersusun.

Reduksi data merupakan bagian dari analisis. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data dengan secara sedemikian rupa hingga kesimpulan-kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi. Dengan reduksi data peneliti tidak perlu mengartikannya sebagai kuantifikasi. Data kualitatif dapat disederhanakan dan ditransformasikan dalam aneka macam cara yakni: melalui seleksi yang ketat, melalui ringkasan atau uraian singkat, menggolongkannya dengan satu pola yang lebih luas, dan sebagainya.

Kadangkala dapat juga mengubah data ke dalam angka-angka atau peringkat-peringkat, tetapi tindakan ini tidak selalu bijaksana

2. Penyajian Data

Miles & Huberman membatasi suatu penyajian sebagai sekumpulan informasi tersusun yang member kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Mereka meyakini bahwa penyajian-penyajian yang lebih baik merupakan suatu cara yang utama bagi analisis kualitatif yang valid, yang meliputi: berbagai jenis matrik, grafik, jaringan dan bagan. Semuanya dirancang guna menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang padu dan mudah diraih. Dengan demikian seorang penganalisis dapat melihat apa yang sedang terjadi dan menentukan apakah menarik kesimpulan yang benar ataukah terus melangkah analisis yang menurut saran yang dikisahkan oleh penyajian sebagai sesuatu yang mungkin berguna

3. Menarik Kesimpulan

Penarikan kesimpulan menurut Miles & Huberman hanyalah sebagai dari satu kegiatan dari konfigurasi yang utuh. Kesimpulan-kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung. Verifikasi itu mungkin sesingkat pemikiran kembali yang melintas dalam pikiran penganalisis (peneliti) selama ia menulis, suatu tinjauan ulang pada catatan-catatan lapangan, atau mungkin menjadi begitu seksama dan menghabiskan tenaga dengan peninjauan kembali serta tukar pikiran di antara teman sejawat untuk mengembangkan kesepakatan

intersubjektif atau juga upaya-upaya yang luas untuk menempatkan salinan suatu temuan dalam seperangkat data yang lain. Singkatnya, makna-makna yang muncul dari data yang lain harus diuji kebenarannya, kekokohnya, dan kecocokannya, yakni yang merupakan validitasnya. Kesimpulan akhir tidak hanya terjadi pada waktu proses pengumpulan data saja, akan tetapi perlu diverifikasi agar benar-benar dapat dipertanggungjawabkan

Dalam menganalisis sebuah data, penulis menggunakan metode analisa kualitatif, dimana merujuk pada peristiwa dan fakta-fakta yang nyata, yang kemudian disusun sehingga mempunyai sifat umum, yaitu dengan cara memaparkan informasi-informasi yang akurat yang diperoleh dari bapak Sekretaris di Kelurahan Kenangan Baru yang berkaitan dengan pelayan publik dalam pengurusan surat-menyurat di Kelurahan Kenangan Baru Kecamatan Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Dari beberapa pembahasan dan hasil penelitian yang telah penulis lakukan di Kantor Kelurahan Kenangan Baru maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Bahwa penerapan pelayanan di kantor Kelurahan Kenangan Baru kecamatan percut sei tuan dengan menggunakan pelayanan sesuai Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yaitu sistem prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas pelayanan. Hal ini dapat diketahui bahwa : (1) Sistem prosedur pelayanan yakni: Masih ada beberapa pengguna layanan yang kurang paham mengenai standar operasional pelayanan yang diberikan, terkadang ada pengguna layanan yang merasa bahwa informasi yang diberikan agak rumit dan berbelit – belit, tetapi ada juga beberapa pengguna layanan yang menganggap bahwa hal itu wajar karena bisa saja itu kurangnya informasi yang didapat sehingga harus mengikuti ketentuan yang ada sesuai dengan ketentuan undang – undang dasar, (2) Waktu penyelesaian yakni : belum dikatakan efisien dari segi pelayanan yang diberikan dikarenakan adanya keluhan dari masyarakat yang merasa prosesnya kurang efisien. Tidak adanya kepastian waktu membuat masyarakat menunggu tanpa ada kejelasan waktu penyelesaiannya, (3) Biaya pelayanan yakni : di Kantor Kelurahan Kenangan Baru tidak ada penetapan biaya namun beberapa

masyarakat meminta informasi soal biaya dikarena supaya mereka tidak terjadi kesalahan dalam memberi biaya pelayanan kepada pihak pelayanan.

(4)Produk pelayanan yakni : masih dikatakan belum berjalan dengan baik dikarena masih ada hambatan – hambatan yang diterima masyarakat dalam mengurus surat, masih ada beberapa kurangnya dalam pengurusan surat

(5) Sarana dan prasarana yakni : tidak menjadi kendala pegawai untuk bekerja sesuai prosedur yang ada tanpa harus merasa fasilitas yang ada sekarang kurang maksimal. Hanya saja menerima masukan dari masyarakat bahwa beberapa fasilitas sarana dan prasarana ditambahkan demi kenyamanan. (6)Kompetensi petugas pelayanan yakni : dapat dikatakan sebagian masyarakat mengatakan pelayanan yang diberikan petugas sudah cukup baik mereka melayani sesuai keinginan masyarakat namun sebagian masyarakat juga mengatakan bahwa pelayanan mereka kurang baik dikarena kurangnya kedisiplinan mereka terhadap pelayanan yang mereka berikan kepada masyarakat.

2. Dalam faktor pendukung seperti sarana dan prasarana yang cukup memadai dan lengkap sehingga mempermudah pegawai dalam pekerjaan dan dalam faktor penghambat masih banyak pegawai Kelurahan yang kurang disiplin dan tidak kurang bertanggung jawab terhadap pekerjaannya

5.2 Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan dalam penelitian pada kantor Kelurahan Kenangan Baru maka penulis memberikan saran – saran sebagai berikut :

1. Kantor Kelurahan Kenangan Baru perlu mengembangkan sarana dan prasarana seperti AC di ruang pelayanan untuk pengguna layanan. Penambahan kursi dan meja juga supaya masyarakat yang tidak kebagian kursi tidak menunggu berdiri dikarenakan sedikitnya kursi yang ada. Hal penting lainnya yang perlu diperhatikan adalah perlunya kepastian dan ketetapan waktu agar tidak menimbulkan ketidakefisienan waktu sesuai standar operasional yang telah ditentukan agar proses pelayanan dapat berjalan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan
2. Sebaiknya pegawai di Kantor Kelurahan Kenangan Baru saling mengingatkan satu sama lain arti pentingnya disiplin waktu, sopan santun dan keramahan terhadap pengguna layanan dalam proses pelayanan agar pengguna layanan memberikan respon yang baik terhadap pegawai yang memberikan layanan
3. Kantor Kelurahan Kenangan Baru dianggap perlu juga untuk menyediakan papan pelayanan mengenai alur pelayanan yang akan diproses sehingga tidak menimbulkan kesalahpahaman nantinya dalam proses administrasi. Sebab, seperti dalam wawancara yang saya lakukan sebelumnya dengan salah satu pemberi layanan masih ditemukan kekurangan pemahaman pengguna layanan terhadap pelayanan yang diberikan

DAFTAR PUSTAKA

- Djanewar. 1997, *Pelajaran Surat-Menyurat*, Bandung: Armico
- Dwiyanto, Agus. 2008, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Cetakan 3. Yogyakarta: Gadjah Mada University press
- Istianto, Bambang. 2011. *Manajemen Pemerintahan (Dalam Perspektif Publik)*. Edisi 2. Jakarta: Mitra Wacana Media
- Kasmir. 2006. *Etika Cutomers Service*. Jakarta: PT Grafindo Persada
- Napitupulu, Paiman. 2012. *Palayanan Publik & Customers Satisfaction*. Cetakan ke 2. Bandung: PT. Alumni
- Nawawi, H. 2000. *Ilmu Administrasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Purwanto Djoko. 2002. *Komunikasi Bisnis*, Surabaya:Erlangga
- Puspitosari, Hesti dkk. 2012. *Filososfi Pelayanan Publik*. Cetakan Ke 2. Jawa Timur. Setara Press
- Ridwan, Juniarso dan sudrajat Ahmad Sodik. *Hukum Administrasi Negara*. 2012 Cetakan Ke 3. Bandung: Nuasa
- Rozana, Cut dkk. 1999, *Surat Menyurat dan Komunikasi*. Bandung: Angkasa
- Sedarmayanti. 2001, *Dasar-Dasar Pengetahuan Tentang Manajemen Perkantoran*, Bandung: Mandar Maju
- Sedarmayanti. 2010. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, Dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Kepemerintahan yang baik)*. Bandung. PT Refika Aditama
- Sinambela, Lijin Potlak dkk.2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Cetakan Ke 6 Jakarta: PT Bumi Aksara Sugandi.Yogi Suprayogi. 2011. *Administrasi Publik Konsep dan Perkembangan Ilmu di Indonesia*. Cetakan Ke 1. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Suparjati, dkk, 2003. *Surat Menyurat Dalam Perkantoran*, Yogyakarta: Kanisius
- Syafri Wirman. 2012. *Studi Tentang Administrasin Publik*. Jakarta: Erlangga

Perundang-Undangan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Kepmenpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang: Penyelenggaraan Pelayanan Publik



LAMPIRAN



Foto Kantor kelurahan Kenangan Baru





Foto bersama Lurah Kenangan Baru



Foto bersama Sekretaris Kelurahan Kenangan Baru



Foto bersama masyarakat Kelurahan Kenangan Baru

