



Analisis Pelayanan Publik dalam Pengurusan Administrasi Surat Menyurat di Kantor Lurah Kenangan Baru Kecamatan Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang

Analysis of Public Services in Correcting Management at The Office of The Lurah Kenangan Baru, Percut Sei Tuan District, Deli Serdang

Ulfa Maharani, Beby Mashito Batubara & Walid Mustafa*

Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Medan Area, Indonesia

Abstrak

Penyelenggaraan pemerintahan yg baik wajib dilakukan dalam setiap sektor publik lantaran menerapkan prinsip-prinsip pada mengatur pemerintah yg memungkinkan pelayanan administrasi yg efisien & transparan sebagai akibatnya pada pengurusnya bisa memenuhi kebutuhan warga pada menerima pelayanan sebagai akibatnya penyelenggaraan pemerintahan bisa berjalan menggunakan baik. Tujuan menurut penelitian ini merupakan buat mengetahui pelayanan Di Kantor Kelurahan Kenangan Baru Kecamatan Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang pada menaruh pelayanan pada warga khususnya pada bagian administrasi surat menyurat. Metode penelitian ini memakai kualitatif melalui teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian memperlihatkan bahwasanya aparat pemerintahan Kelurahan Kenangan Baru pada anugerah pelayanan masih belum optimal dipandang menurut mekanisme pada pelayanan, efisiensi pada pelayanan, ketetapan ketika pada pelayanan & kompetensi petugas pelayanan. Hal ini ditimbulkan kurangnya disiplin & profesional pegawai Kelurahan Kenangan Baru pada menaruh pelayanan pada warga.

Kata Kunci: Penyelenggaraan Pemerintahan; Pelayanan Publik; Surat-Menyurat

Abstract

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

How to Cite: Maharani, U., Batubara, B.M., & Mustafa, W., (2022). Analisis Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Administrasi Surat Menyurat Di Kantor Lurah Kenangan Baru Kecamatan Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 4(2): 96-107

*E-mail: walidmustafa@staff.uma.ac.id

ISSN 2721-7507 (Online)

PENDAHULUAN

Saat ini pada era demokratisasi & desentralisasi, semua sistem birokrasi wajib menyadari bahwa pelayanan pula adalah semangat darma yg mengutamakan efisiensi & keberhasilan bangsa pada membentuk yg dimanifestasikan diantaranya pada konduite melayani bukan dilayani, mendorong bukan menghambat, mempermudah bukan mempersulit, sederhana bukan berbelit-belit, terbuka buat seluruh orang, nir hanya buat segelintir orang, (Mustopadidjaja, 2003:58). Demikian jua birokrasi taraf Kelurahan wajib menerangkan semangat pelayanan buat menggerakkan pemerintahan pada taraf Kelurahan menggunakan mencapai pertumbuhan yg direncanakan buat situasi yg tampak lebih baik. Oleh lantaran itu, keandalan Aparatur Kelurahan pada menjalankan kiprahnya sangat dipengaruhi sang kemampuannya pada mengatasi aneka macam pertarungan supaya bisa menaruh pelayanan yg memuaskan pada warga sinkron menggunakan kemampuannya. Aparat Kelurahan wajib bertindak patuh, imbau & sederhana dan terbuka pada seluruh warga pada menaruh pelayanan administrasi. Bukan kebalikannya terkesan berperilaku nir dilayani, menghambat, mempersulit, berbelit-belit & terbuka hanya buat beberapa warga saja waktu menaruh pelayanan administrasi. Penyelenggaraan pemerintah yg baik wajib dilakukan pada seluruh sektor publik, menerapkan prinsip-prinsip regulasi pemerintah yg memungkinkan layanan pemerintah yg efisien & transparan, memenuhi kebutuhan warga waktu pemerintah menyediakan layanan, & memungkinkan pemerintah berfungsi menggunakan baik. (Pasaribu, H., Nasution, I., dkk 2021).

Penyelenggaraan pemerintahan yg mengedepankan prinsip-prinsip transparansi, misalnya kabar yg gampang dipahami & diakses langsung sang penerimanya, adalah aspek krusial berdasarkan transparansi tentang persyaratan yg wajib dipenuhi sang aktivitas suatu proses pelayanan administrasi. Ini pula adalah kondisi primer buat memenuhi kebutuhan warga akan pelayanan yg baik. Agar instansi pemerintah bisa menjalankan tugasnya, mengikuti prinsip transparansi, & menjalankan fungsi pemerintahan yg baik, jujur, bersih, & profesional, maka pemerintah yg baik wajib bertindak secara objektif & diskrimintif. Pelayanan yg diberikan sang instansi pemerintah pada warga wajib sinkron menggunakan kewenangannya. Kelurahan merupakan pembagian daerah administratif pada Indonesia dibawah Kecamatan. Pembentukan Kelurahan bertujuan buat memantapkan kemampuan pengelolaan pemerintahan kelurahan secara efisien, efektif & berguna bagi warga, tergantung dalam taraf & kemajuan pembangunan. (Sitorus, H., Warjio, W., dkk 2020).

Kelurahan adalah instansi pemerintah yg berafiliasi langsung menggunakan warga. Kelurahan pada Indonesia berhak mengatur daerah yg lebih terbatas, sebagaimana diatur pada Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 mengenai Kelurahan pada Indonesia & disebutkan pada Pasal tiga tentang Kedudukan & Kewajiban Kelurahan pada Indonesia. Tugas Kelurahan merupakan menyelenggarakan pemerintahan, pembangunan, & penyelenggaraan kemasyarakatan, dan yg diamanatkan sang Bupati, sinkron menggunakan kebutuhan Kelurahan menggunakan permanen berpegang dalam prinsip efisiensi & peningkatan pelayanan pada warga. Dalam pembuatan surat-menyurat tadi yg nir adanya keterbukaan kabar persyaratan & kesediaan dokumen berdasarkan aparatur kelurahan pada warga, begitu pula keterbukaan proses jangka saat penyelesaian pada pembuatan surat-menyurat tadi, buat itu masih dikatakan berbelit-belit lantaran nir adanya transparansi pelayanan berdasarkan petugas yg berwenang pada pengurusan administrasi. Demikian pula halnya misalnya loka kabar yg nir memadai tentang persyaratan-persyaratan apa yg wajib dipenuhi warga, menciptakan warga kebingungan & penasaran tentang persyaratan pada 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-menyurat adalah tugas yg rutin yang perlu terus selalu ditingkatkan secara prima mengingat volume pelayanan administrasi surat-menyurat 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 Kependudukan (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 output pengamatan peneliti terdapat beberapa Penghambat pada pelayanan administrasi surat – menyurat Di Kelurahan Kenangan Baru antara lain kurangnya disiplin, tanggung jawab pada syarat kerja, kejelasan saat & kejelasan berita pada pengurusan surat – menyurat sebagai akibatnya bisa menyebabkan gambaran yg buruk berdasarkan warga . Selain itu, pelayanan kurang ramah menciptakan warga merasa dikucilkan saat meminta layanan. Begitu pula pada pembuatan surat-menyurat masih mempunyai kekurangan yaitu proses penandatanganan terkesan lambat sebagai akibatnya menciptakan warga menunggu lebih usang hanya buat proses penandatanganan saja. Kelurahan Kenangan Baru telah menampilkan pelayanan nir memuaskan, itu terjadi lantaran kurang ramahnya birokrasi didalamnya

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini memakai penelitian kualitatif. Menurut (Maleong:2010) metode kualitatif merupakan sebuah penelitian ilmiah yg bertujuan buat tahu suatu kenyataan pada hubungan sosial secara alami menggunakan mengutamakan proses hubungan komunikasi yg mendalam antara peneliti menggunakan kenyataan yg diteliti. Metode pengumpulan fakta yg dipakai pencipta merupakan 1). Wawancara menggunakan narasumber/informan inti, khususnya Kepala Lurah, Informan Utama, khususnya sekretaris Lurah & narasumber/informan tambahan, spesifik warga setempat. 2). Dokumentasi 3). Observasi & 4). Triangulasi. Untuk proses analisis fakta penulis memakai analisis data kualitatif bersifat induktif, yaitu suatu inspeksi menurut fakta yg diperoleh menurut responden/objek eksplorasi, lalu diuraikan secara naratif kualitatif buat memperoleh kesimpulan. Kegiatan yg penulis lakukan pada analisis fakta meliputi: reduksi data/fakta, penyajian data/fakta, & penarikan kesimpulan. (Mulia, B., Ritonga, S., dkk 2021).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Surat-Menyurat Dikantor Lurah Kenangan Baru Kecamatan Percut Sei Tuan Kabupaten Deli Serdang

Pemerintah Kelurahan Kenangan Baru menjadi ujung tombak pada menaruh sebuah pelayanan publik pada warga yg mengurus keperluan administrasi, dimana pemerintahan Kelurahan sangat berperan krusial pada proses membantu menyediakan keperluan-keperluan administrasi yg diperlukan sang warga & sudah diatur pada Undang- Undang Dasar Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Kelurahan. Dalam mencerminkan pelayanan publik dikantor Kelurahan Kenangan Baru bukan hanya semata-mata buat berorientasi dalam laba semata dimana menaruh pelayanan seadanya saja nir melihat kebutuhan-kebutuhan yg dibutuhkan sang rakyat warga buat menerima sebuah pelayanan publik menggunakan output yg baik & maksimal. (Roberto, S.A., Kadir, A. dkk 2019).

Ketanggapan berdasarkan petugas pada membolehkan pelayanan secara cepat pada pengurusan surat-menyurat sinkron menggunakan standart oprasional mekanisme yg sudah ditetapkan dan sempurna pada hal kejelasan persyaratan-persyaratan administrasi sangat memilih pelayanan itu sendiri, tetapi dalam kenyataannya menurut output penelitian

ditemukan bahwa petugas yg tak jarang kali nir konsisten pada menaruh pelayanan, dikarenakan pada proses pengurusan nir sinkron menggunakan saat baku oprasional yg sudah ditetapkan. Maka, peneliti menggunakan indikator Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/ M.PAN/7/ 2003 (dalam Hardiansyah 2011:28) sekurang-kurangnya meliputi: Prosedur Pelayanan; Waktu Penyelesaian; Biaya Pelayanan; Produk Pelayanan; Sarana dan Prasarana; Kompetensi petugas pelayanan

Prosedur Pelayanan. Prosedur adalah gugusan tahapan- tahapan & beberapa perintah yg wajib dijalankan pada rangka menyelenggarakan suatu aktivitas secara terarah. Di Kelurahan Kenangan Baru telah mempunyai mekanisme pelayanan tetapi nir terlihat konkret ataupun nir terpampang kentara pada Kantor Kelurahan Kenangan Baru. Sehingga beberapa rakyat menjadi pengguna layanan nir semuanya mengetahui mekanisme pelayanan pada Kantor Kelurahan Kenangan Baru. Masyarakat wajib bertanya - tanya dulu pada ketua lingkungan atau eksklusif bertanya ke Aparat Kelurahannya mengenai mekanisme pelayanan bila mengurus surat agar nir terdapat kesalahan.

Berikut wawancara dengan bapak Rizal Arifin selaku Lurah di Kelurahan Kenangan Baru: *Dikelurahan kenangan baru mempunyai 14 kepling ,prosedur yang dijalankan surat apapun itu bentuknya, pertama warga itu datang kepada kepala lingkungan ,kepala lingkungan lah yang memberi pengantar bila mana warga tidak sempat dibuatkan oleh kekantor lurah, kepala lingkungan lah sebagai perpanjangan tangan untuk membuatkan surat yang diminta oleh warga tergantung surat yang diminta oleh warga” (wawancara, Kamis 27 Mei 2021)*

Proses pelayanan surat masuk dan surat keluar juga dijelaskan oleh bapak Rajin Tarigan selaku Sekretaris Lurah: *Surat masuk biasanya ada di dinas - dinas baik dari kabupaten maupun dari kecamatan. Kalau dari kecamatan prosesnya itu nanti surat diterima di kecamatan dan diagendakan lagi di kelurahan ini lewat saya sendiri, sayalah yang mengatur surat itu diperuntukkan kemana, karena di kelurahan ada beberapa seksi sesuai struktur yang ada dibagian struktur” (wawancara, Jumat 28 Mei 2021).*

Selanjutnya wawancara yang dilakukan peneliti dengan bapak Amir selaku warga di Kelurahan Kenangan Baru ia mengatakan bahwa beliau selama mengurus administrasi di kantor kelurahan Kenangan Baru tidak ada kendala apa-apa, beliau mengatakan aparat pemerintah kelurahan sudah cukup baik, dan kebetulan waktu beliau mengurus surat lancar – lancar saja semua dokumen sudah beliau lengkapi oleh karena itu tidak berbelit-belit” (wawancara, Rabu 2 Juni 2021)

Hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan ibu Siska Suryani selaku warga di Kelurahan Kenangan Baru ia mengatakan bahwa menurut beliau dari pemerintahan kelurahan juga harus menyediakan papan informasi supaya warga masyarakat mengetahui persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi. Jika hanya dengan lisan saja tidak cukup karena seringkali apa yang dikatakan pemerintah kelurahan tidak sesuai dengan pada saat warga melakukan pengurusan di kantor Kelurahan, karena papan informasi sangat dibutuhkan dalam setiap pengurusan administrasi agar membuat warga tidak bertanya-tanya dokumen – dokumen apa saja yang harus warga penuhi dalam setiap pengurusan administrasi (wawancara, Kamis 3 Juni 2021)

Dari hasil observasi dan wawancara diatas yang peneliti lakukan mengenai persyaratan – persyaratan dalam prosedur pelayanan di Kantor Kelurahan Kenangan Baru dapat dikatakan belum maksimal dikarenakan pemerintahan kelurahan kurang terbuka dalam memberikan informasi pelayanan yang jelas kepada masyarakat mengenai persyaratan – persyaratan yang harus dipenuhi oleh dalam setiap melakukan pengurusan administratif di Kantor Kelurahan Kenangan Baru. Memiliki Prosedur Pelayanan yang jelas sangat penting untuk pedoman pegawai dan dalam melayani pengguna layanan dalam proses pelayanan agar pelayanan dapat berjalan dengan baik

Waktu penyelesaiannya. Waktu penyelesaian pelayanan adalah jangka waktu penyelesaian suatu publik mulai dari dilengkapinya persyaratan teknis dan administrasi hingga selesainya suatu proses pelayanan. Di Kelurahan Kenangan Baru tidak ada kepastian waktu

untuk penyelesaian surat jadi ketika surat bisa disiapkan hari itu juga maka dapat diselesaikan namun jika surat harus diselesaikan beberapa hari maka masyarakat harus datang beberapa hari lagi. Mungkin mengingat banyaknya yang mengurus surat sehingga mereka tidak bisa memastikan waktu penyelesaiannya

Hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan bapak Rizal Arifin selaku Lurah di Kelurahan Kenangan Baru ia mengatakan bahwa ia belum lama menjabat sebagai pemerintah Kelurahan di Kelurahan Kenangan Baru, namun berbicara mengenai waktu dalam pengurusan administrasi sudah cukup baik baginya, mereka melaksanakan tugas sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu mereka langsung menyampaikan kapan akan diselesaikan jika memang waktu penyelesaiannya bisa dipastikan namun jika tidak bisa dipastikan mereka tidak akan bilang kapan siap waktunya hanya disuruh nunggu atau bisa datang kembali besok (wawancara, Kamis 27 Mei 2021)

Kemudian hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan bapak Rajin Tarigan selaku Sekretaris di Kelurahan Kenangan Baru ia mengatakan untuk waktu penyelesaiannya tidak ada kepastian waktu yang diberikan oleh pihak mereka disana. Mereka tidak berani memberikan kepastian waktu. Alasannya karena mengingat melalui beberapa prosedur sehingga memakan waktu yang tidak sebentar (wawancara, Jumat 28 Mei 2021)

Hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan bapak Amir selaku warga di Kelurahan Kenangan Baru bahwa ia mengatakan kalau berbicara jangka waktu menurut beliau pemerintahan kelurahan sudah cukup baik, karena waktu yang lalu beliau sempat mengurus administrasi di kantor kelurahan dan penyelesaiannya tidak terlalu lama, pak Amir juga mengatakan bahwa memang kebetulan pada saat beliau di kantor Kelurahan lurah dan sekretarisnya ada ditempat, jadi mereka langsung melayani apa yang menjadi kebutuhan beliau, dan pada saat beliau menanyakan boleh diselesaikan dalam jangka waktu yang cepat atau lama, mereka langsung mengatakan menunggu saja tidak terlalu lama dan mereka menyelesaikannya (wawancara, Rabu 2 Juni 2021)

Hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan ibu Siska Suryani selaku warga di Kelurahan Kenangan Baru ia mengatakan bahwa Setiap beliau melakukan pengurusan administrasi di kantor kelurahan, selalu saja bertanya – tanya kapan dapat diselesaikan setiap pengurusan kami, namun dari pemerintah kelurahan tidak memberikan kejelasan mengenai hal itu selalu membuat warga sebagai penerima layanan menunggu tanpa ada kepastian jangka waktu. Beliau juga mengatakan ada yang beliau temui beberapa staff yang hanya sibuk dengan handphone atau hal lain yang tidak penting sehingga membuat pelayanan terbengkalai (wawancara, Kamis 3 Juni 2021)

Hasil observasi dan wawancara diatas dengan beberapa informan bahwa mengenai waktu penyelesaian dalam pelayanan aparatur pemerintahan Kelurahan Kenangan Baru sudah cukup baik melaksanakan tugasnya dan menyelesaikan waktu sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Namun ada juga pendapat informan yang berbeda yang mengatakan bahwa waktu penyelesaiannya tidak ada kepastian sehingga warga bolak balik mengecek apakah sudah selesai atau belum

Biaya Pelayanan. Biaya pelayanan adalah biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pelayanan. Jaminan kepastian biaya dalam pelayanan harus disosialisasikan kepada setiap masyarakat sesuai dengan ketetapan dari kelurahan sehingga tidak menimbulkan kecemasan terhadap masyarakat. Di Kelurahan Kenangan Baru untuk soal biaya mereka tidak menentukan dan sebagian gratis namun yang peneliti liat banyak masyarakat yang memberikan uang setelah mengurus surat tanpa bertanya dengan jumlah yang tidak diketahui tetapi ada juga masyarakat setelah selesai pengurusan surat dan masyarakat menanyakan berapa biayanya lalu pegawai membilangkan harganya

Hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan bapak Rizal Arifin selaku Lurah di Kelurahan Kenangan Baru ia mengatakan bahwa untuk penentuan biaya mereka tidak terlalu menentukan berapa biayanya dan kebanyakan mereka gratiskan, beliau juga mengatakan untuk biaya-biaya penentu beliau kurangtau karena beliau sebagai lurah hanya sebagai pemberi tekanan tanda tangan surat saja (wawancara, Kamis 27 Mei 2021)

Wawancara yang dilakukan peneliti dengan bapak Rajin Tarigan selaku Sekretaris di Kelurahan Kenangan Baru ia mengatakan bahwa biaya dalam penanganan surat dikantor Kelurahan Kenangan Baru banyak mereka gratiskan mereka tidak memberi penentuan berapa yang harus dibayar namun masyarakat ada yang memberikan upah/imbalan kepada petugas pelayanan ketika mereka mendapatkan sebagai bentuk rasa kepuasan dan terima kasih atas pelayanan yang mereka dapatkan (wawancara, jumat 28 mei 2021)

Hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan bapak Amir selaku warga di Kelurahan Kenangan Baru ia mengatakan bahwa untuk biaya penanganan beliau memberi sesuai kemauan beliau sendiri karena beliau biasanya mengurus surat sama orang yang di kenal dikelurahan atau sama kepling jadi mereka tidak menentukan biaya penanganannya, beliau juga mengatakan kalaupun beliau tanya soal biaya, mereka akan jawab berapa saja yang beliau yang mau kasih (wawancara, rabu 2 juni 2021)

Kemudian selanjutnya hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Ibu Siska Suryani selaku warga di Kelurahan Kenangan Baru ia mengatakan bahwa beliau tidak tahu biaya yang beliau keluarkan apakah sudah sesuai dengan peraturan atau belum karena memang tidak ada dibuat peraturan tentang biaya penanganan di Kelurahan Kenangan Baru. tetapi beliau juga mengatakan bahwa biasaya beliau bertanya kepada pegawai yang bersangkutan untuk menentukan berapa biaya yang harus dikeluarkan (wawancara, kamis 3 juni 2021)

Dari Hasil observasi dan wawancara diatas dapat dikatakan bahwa untuk biaya memang memang tidak secara jelas dipublikasikan kepada masyarakat. Seharusnya pihak kelurahan membuat prosedur, alur maupun rincian biaya dalam setiap pengurusan agar tidak terjadi kesalahan- kesalahan. Biaya tersebut harus secara jelas diberitahukan kepada masyarakat sehingga masyarakat tidak ada kebohongan dalam pelayanan yang diberikan karena segala sesuatu sudah ada dalam peraturan

Produk Pelayanan. Produk pelayanan adalah upaya pemenuhan dan keinginan konsumen atau masyarakat serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen yang hasilnya sesuai dengan keinginan masyarakat. Produk Pelayanan Di Kelurahan Kenangan Baru yang peneliti liat cukup baik sudah cukup memuaskan masyarakat penerima layanan dan apabila ada kesalahan pengetikan akan segera diperbaiki. Mereka juga selalu langsung menyuruh masyarakat untuk melihat hasil suratnya agar ketika surat ada yang salah mereka bisa langsung memperbaikinya tanpa harus bolak- balik datang

Hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan bapak Rizal Arifin selaku Lurah di Kelurahan Kenangan Baru ia mengatakan bahwa selama ini kami selalu merespon kebutuhan masyarakat sesuai dengan program - program yang dibutuhkan masyarakat sesuai dengan kondisi yang ada. Dan jika ada peningkatan volume pekerjaan dalam pelayanan kepada masyarakat, kami sebagai aparat pemerintah kelurahan terus berusaha yang terbaik untuk memenuhi kebutuhan - kebutuhan masyarakat tersebut. Meskipun dalam penyelenggaraannya ada kendala yang kami dapati namun selama ini kami mampu mengatasinya dengan baik (wawancara, kamis 27 mei 2021)

Selanjutnya hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan bapak Rajin Tarigan selaku Sekretaris Kelurahan Kenangan Baru ia mengatakan untuk pelayanan yang mereka lakukan mereka sebisa mungkin memberikan yang terbaik yang sesuai standar, mereka selalu melakukan pengukuran atau peninjauan berkas dengan teliti agar hasilnya akurat. Mereka selalu memberi tahu apa - apa saja yang harus dipenuhi oleh masyarakat, bagi mereka sudah menjalankan tugas dan wewenang mereka sebagai aparat kelurahan dengan baik dan sudah sesuai dengan aturan yang berlaku begitupula sudah sesuai dengan apa yang diembankan dari kecamatan kepada mereka. Beliau juga mengatakan mungkin terkadang masih ada ditemukan kesalahan mereka seperti dalam hal pengetikan surat. Namun ada solusi yang mereka berikan yaitu dengan memberikan pemohon untuk dapat mengoreksi kembali surat keperluannya sebelum meninggalkan ruangan pelayanan agar tidak membuat masyarakat tersebut bolak-balik hanya karena adanya kesalahan dalam hal pengetikan. (wawancara, jumat 28 mei 2021)

Hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan bapak Amir selaku warga di Kelurahan Kenangan Baru ia mengatakan bahwa hasil pelayanan yang beliau terima sudah cukup baik bagi beliau , surat – surat yang beliau urus juga sudah sesuai yang beliau inginkan semua berjalan dengan lancar tidak ada kendala ataupun kesalahan yang beliau terima (wawancara, rabu 2 juni 2021)

Hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan ibu Siska Suryani selaku warga di Kelurahan Kenangan Baru ia mengatakan bahwa surat yang beliau urus di Kelurahan ini mungkin sebagian sudah baik namun terkadang masih ada kurang kompeten yaitu seperti contohnya kesalahan dalam pengetikan dan kosongnya blangko yang membuat surat menjadi lama siap begitu juga dalam penghambat pelayanannya yaitu saat proses penandatanganan sebab yang memiliki wewenang sedang tidak berada di kantor alhasil warga harus menunggu sampai mereka datang untuk dipenandatanganan surat warga (wawancara, kamis 3 juni 2021)

Dari hasil observasi dan wawancara diatas dapat dikatakan bahwa produk layanan di Kelurahan Kenangan Baru sudah cukup maksimal dilakukan, kesalahan- kesalahan dalam pengetikan yang diberikan pegawai namun langsung diperbaiki oleh mereka. Pegawai juga selalu berusaha memberikan layanan sesuai keperluan masyarakat dengan tepat walaupun terkadang masih ada kesilapan pegawai dalam memberi produk pelayanan

Sarana dan Prasarana. Sarana dan prasarana merupakan salah satu komponen penunjang yang mendukung pelaksanaan pelayanan dimana sarana dan prasarana tersebut dapat memberikan kemudahan dalam pelaksanaan pekerjaan penyelenggaraan pelayanan. Kondisi ruang kerja di Kelurahan Kenangan Baru yang peneliti lihat masih kurang nyaman dikarenakan masih ada beberapa yang perlu ditambah seperti AC, komputer, dan kursi didalamnya. AC hanya ada dibuat diruangan lurah saja, diruangan lain tidak ada AC. Untuk pelayanan pemerintahan Kelurahan membuat tempat pelayanan diteras Kantor seperti adanya satu meja dan beberapa kursi, jadi ketika masyarakat mau mengurus surat harus kebagian pelayanan diawal dulu dan menunggu diteras luar tempat pelayanan bagian awal untuk penyelesaian surat, mungkin karena melihat didalam Kantor yang tidak terlihat luas, tidak ada AC dan hanya ada sebagian kursi sehingga dibuat tempat pelayanan dilteras agar masyarakat tidak berdesakan- desak mengurus surat didalam kantor. Ketika sepi baru masyarakat bisa mngurus surat kedalam kantor namun ketika rame masyarakat mengurus di pelayanan bagian awal dikarenakan halaman Kantor Kelurahan Kenangan Baru yang cukup luas.

Berikut hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan bapak Rizal Arifin selaku Lurah di Kelurahan Kenangan Baru ia mengatakan bahwa beliau rasa kalau sarana dan prasarana mereka tidak kesulitan apalagi dalam pelayanan ke masyarakat sehubungan dengan pembuatan surat dan lain sebagainya, mereka memiliki alat penunjang seperti internet dan komputer, mereka rasa semua sudah cukup karena kondisinya masih sangat baik, tidak hanya itu mereka juga memiliki tempat yang cukup memadai (wawancara, kamis 27 mei 2021).

Selanjutnya hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan bapak Rajin Tarigan selaku Sekretaris Kelurahan Kenangan Baru ia mengatakan untuk sarana dan prasarana di Kelurahan Kenangan Baru sudah cukup lengkap , seperti gedung pertemuan, gedung aula , musholla, ruang kerja masing – masing, meja pelayanan, ruang tunggu. Fasilitas penunjang lainnya adanya listrik, jaringan internet wifi, peralatan kerja, buku – buku , komputer , kursi yang memadai dan terdapat beberapa struktur yang cukup lengkap di Kelurahan Kenangan Baru, menurut beliau tidak ada kendala untuk sarana dan prasarana karena sudah cukup memadai bagi beliau (wawancara, jumat 28 jmei 2021).

Hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan bapak Amir selaku warga di Kelurahan Kenangan Baru ia mengatakan bahwa menurut beliau sarana dan prasarana di Kelurahan Kenangan Baru sudah cukup lengkap semua sudah ada dan tersedia hanya saja menurut beliau ada beberapa yang harus ditambah seperti kursi, komputer dan ac , karena beliau lihat terkadang masih banyak warga yang menunggu berdiri karena tidak kedapatan kursi begitu juga komputer hanya ada 2 unit sehingga warga harus menunggu untuk bergantian (wawancara, rabu 2 juni 2021).

Hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan ibu Siska Suryani selaku warga di Kelurahan Kenangan Baru ia mengatakan bahwa di Kelurahan Kenangan Baru sarana dan

praarana yang kurang bagi beliau yaitu ac, beliau juga mengatakan mungkin untuk pelayanan diluar ruangan masih terasa dingin karena ada angin luar tapi ketika didalam ruangan beliau kurang nyaman karena tidak ada ac ataupun kipas angin jadi hanya berharap dapat angin yang datang dari luar saja, begitu juga kursi dan meja yang beliau rasa harus ditambah juga (wawancara, kamis 3 juni 2021).

Dari hasil observasi dan wawancara diatas dapat diketahui bahwa ditemukan tidak ada pendingin ruangan begitu juga tempat duduk yang tersedia tidak sesuai dengan jumlah yang diharapkan oleh masyarakat sehingga membuat masyarakat tidak nyaman ketika dalam proses pelayanan. Begitu juga dengan komputer yang harus ditambah karena komputer suatu perangkat yang sangat penting untuk dimiliki oleh suatu instansi. Dengan adanya fasilitas yang lengkap dan memadai akan membuat pengunjung pelayanan semakin nyaman.

Kompetensi Petugas Pelayanan. Kompetensi petugas pemberian pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan agar pelayanan yang diberikan bermutu. Di Kantor Kelurahan Kenangan Baru yang peneliti lihat bahwa pegawai di Kelurahan Kenangan Baru memberikan sikap cukup baik seperti ditunjukkan dalam menanggapi dan menampung keluhan yang disampaikan masyarakat, begitu juga ketika masyarakat datang mau mengurus surat mereka langsung sigap menanyakan keperluan masyarakat. Ketika warga komplain dengan surat yang mereka lakukan masih ada yang salah dan mereka juga langsung memperbaikinya. Tapi namun masih ada sikap dan perilaku yang kurang baik yang peneliti lihat seperti masih ada kurang kesabaran dan kurang ramah mereka dalam menyampaikan sesuatu dan memberikan nada bicara yang tinggi atau tidak baik adapun juga kurangnya disiplin mereka dalam jam bekerja seperti tidak adanya mereka di kantor pada saat jam kerja sehingga masyarakat harus menunggu beberapa pegawai Kelurahan untuk penyelesaian dalam pelayanan surat

Hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan bapak Rizal Arifin selaku Lurah Kenangan Baru ia mengatakan untuk kesediaan pegawai dalam menampung keluhan dari masyarakat sehubungan pelaksanaan pelayanan dapat beliau katakan sudah terlaksanakan dengan baik. Beliau juga mengatakan mungkin juga masih ada keluhan – keluhan yang disampaikan oleh masyarakat, berkenaan dengan pelaksanaan pelayanan sudah mereka tanggapi secara baik. Namun begitu beliau mengatakan untuk kedepannya pihak Kantor Kelurahan Kenangan Baru ini akan selalu berupaya untuk meningkatkannya, baik itu dari sisi pegawainya, metode kerjanya ataupun dari pelaksanaan pelayanan yang mereka berikan. Sebab mereka menyadari bahwa keluhan dari masyarakat terhadap pelaksanaan pelayanan yang diterima merupakan suatu bentuk ketidaknyamanan dari pelayanan yang diberikan. Untuk waktu setiap penyelesaian keluhan tergantung dari apa masalah yang terjadi. Biasanya jika keluhan tidak terlalu berat maka pegawai akan segera mencari solusi tetapi jika tidak dapat diselesaikan maka akan dibahas seperti di rapat atau ada evaluasi untuk dibicarakan bersama (wawancara, kamis 27 mei 2021)

Hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan bapak Rajin Tarigan selaku Sekretaris Kelurahan Kenangan Baru ia mengatakan pegawai di Kelurahan Kenangan Baru menjalankan tugasnya masing – masing dan memberikan pelayanan sebaik mungkin tapi namun mungkin mereka manusia biasa yang bisa salah kapan saja, mereka juga selalu berusaha memberikan sikap yang baik kesesama masyarakat dan memberikan pelayanan terbaik untuk masyarakat (wawancara, jumat 28 mei 2021).

Selanjutnya wawancara yang dilakukan peneliti dengan bapak Amir selaku warga di Kelurahan Kenangan Baru ia mengatakan bahwa menurut beliau kesesuaian antara kemampuan pegawai di Kelurahan Kenangan Baru yang beliau lihat sudah baik, mereka menjalankan tugasnya dengan baik, sebagai warga masyarakat beliau merasa cukup puas dengan program – program dan pelayanan yang ada, mungkin dalam pelaksanaannya masih ada kendala seperti kurangnya fasilitas – fasilitas penunjang sehingga terkadang pelayanan yang diberikan sedikit

terlambat namun masih bisa diatasi sama mereka. Intinya beliau merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan pegawai di Kelurahan Kenangan Baru (wawancara, rabu 2 juni 2021).

Hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan ibu Siska Suryani selaku warga di Kelurahan Kenangan Baru ia mengatakan kalau menurut beliau kemampuan pelayanan dari petugas di Kelurahan Kenangan Baru masih belum optimal, masih kurang kompeten karena masih sering petugas pelaksanaan yang menjalankan wewenangnya dengan seamaunya sendiri belum lagi terkadang kurang sikap keramahan dan sikap kurang disiplin mereka yang dimana saat jam pemberian pelayanan berlangsung mereka tidak ada dikantor dengan alasan tidak jelas sehingga warga harus pulang dulu dan kembali lagi besok (wawancara, Kamis 3 juni 2021).

Dari hasil observasi dan wawancara diatas dapat dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan petugas pegawai di Kelurahan Kenangan Baru masih ada kendala yang didapati oleh masyarakat, masih ada keluhan yang disampaikan oleh masyarakat terhadap pegawai di Kelurahan Kenangan Baru. Sikap Keramahan dan disiplin para pegawai perlu ditingkatkan lagi agar membuat masyarakat nyaman dengan perilaku mereka dan merasa puas dengan pelayanan mereka. Begitu juga sikap disiplin di jam kerja harus lebih optimal lagi agar masyarakat tidak merasa disepelkan karena bisa jadi masyarakat mengurus surat dan harus siap hari itu juga tetapi karena pegawai tidak ada membuat surat mereka terbengkalai.

Faktor – Faktor Pendukung di Kantor Kelurahan Kenangan Baru

Faktor Kesadaran Aparatur. Kesadaran aparatur dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Kenangan Baru sudah terlihat. Hal ini dapat dilihat dari adanya evaluasi atau rapat dan pembinaan sehingga aparatur mengetahui tugas yang harus dikerjakan. Bahkan dengan adanya evaluasi atau rapat aparatur termotivasi untuk melakukan pekerjaan dengan sungguh – sungguh dan dapat setiap permasalahan dalam pelaksanaan pelayanan dapat ditemukan solusinya.

Faktor Aturan Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik. Di dalam memberikan pelayanan publik, aparatur sudah memahami dan melaksanakan aturan – aturan yang telah ditetapkan dalam standar operasional prosedur sebagai petunjuk proses pelayanan public.

Faktor Organisasi Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik. Pembagian organisasi dalam pelaksanaan stiap jenis pelayanan publik di Kelurahan Kenangan Baru sudah berjalan dengan baik dan sesuai dengan tugas dan tanggung jawab masing – masing. Pelaksanaan setiap jenis pelayanan publik di Kelurahan Kenangan Baru dilihat dari sistemnya terdapat seksi – seksi yang mempunyai tugas masing – masing sehingga ada kerjasama dan koordinasi untuk menjalankan setiap jenis pelayanan publik sesuai dengan porsinya masing – masing

Faktor Sarana dan Prasarana. Dengan adanya Sarana dan Prasarana yang cukup lengkap dapat mempermudah dalam pelayanan di Kantor Kelurahan Kenangan Baru, namun sudah dikatakan sebelumnya hanya ada yang harus perlu ditambahkan lagi

Faktor Penghambat di Kantor Kelurahan Kenangan Baru

Faktor Kemampuan. pelaksanaan terhambat karena keterbatasan pegawai dalam menggunakan komputer, tidak semua pegawai mahir dalam menggunakan komputer

Faktor Kondisi Kerja. Kondisi kerja di Kelurahan Kenangan Baru kurang begitu disiplin dan tidak terampil dalam mematuhi waktu – waktu kerja, serta minimnya dedikasi dan komitmen terhadap tugas dan tanggung jawabnya. Kurangnya kejelasan tugas dan tanggung jawab masing – masing aparat juga karena minimnya fasilitas kerja

SIMPULAN

Bahwa penerapan pelayanan dikantor 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 karena supaya mereka tidak terjadi kesalahan dalam memberi biaya pelayanan kepada pihak pelayanan. (4) Produk pelayanan yakni : masih dikatakan belum berjalan dengan baik karena 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 karena kurangnya kedisiplinan mereka terhadap pelayanan yang mereka berikan kepada masyarakat.

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.

DAFTAR PUSTAKA

- Baiti, N., Hasibuan, E., & Suharyanto, A. (2020). Persepsi Pasien Tentang Komunikasi Interpersonal Front Desk dalam Pelayanan Pelanggan di Rumah Sakit Sumatera Eye Center Medan. *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik, dan Ilmu Komunikasi (JIPIKOM)*, 2(2), 86-94. doi:<https://doi.org/10.31289/jipikom.v2i2.337>
- Dahlia, D., Harahap, D., & Lubis, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Di Kantor Kelurahan Pasar Baru Kecamatan Sei Tualang Raso Kota Tanjungbalai. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 2(2), 107-115. doi:<https://doi.org/10.31289/strukturasi.v2i2.51>
- Djanewar. 1997, Pelajaran Surat-Menyurat, Bandung: Armico
- Dwiyanto, Agus. 2008, Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Cetakan 3. Yogyakarta: Gadjah Mada University press
- Emilia, Dinda. Nasution, H.M.H Thamrin. & Dewi, Rosmala. (2019). Pelaksanaan Prinsip Pelayanan Publik Samsat Medan Selatan Dalam Meningkatkan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua. *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik, Ilmu Komunikasi (JIPIKOM)*, 1(1) 2019: 26-31
- Haluan'a, F.J. Nasution, I. & Batubara, B.M. (2020). Analisis Tingkat Partisipasi Masyarakat Dalam Pemilihan Kepala Desa Orahili Kecamatan Pulau-Pulau Batu Kabupaten Nias Selatan. *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik, Ilmu Komunikasi (JIPIKOM)*, 2(1) 2020: 46-52,
- Harahap, A., Siregar, N., & Kadir, A. (2020). Persepsi Pelaku Usaha Mikro Kecil Menengah terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Koperasi Kota Medan. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 2(1), 79-88
- Ismid, F., Kusmanto, H., & Lubis, M. (2020). Analisis Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Penyusunan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Berbasis Kinerja Pada Pemerintah Kabupaten Aceh Singkil. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 2(2), 129-140. doi:<https://doi.org/10.31289/strukturasi.v2i2.53>
- Istianto, Bambang. 2011. Manajemen Pemerintahan (Dalam Perspektif Publik). Edisi 2. Jakarta Mitra Wacana Media
- Jonatan, S., Kadir, A., & Siregar, N. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Pemberian Santunan Bagi Korban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan Raya Pada Kantor PT. Jasa Raharja (Persero) Gunungsitoli. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 2(1), 1-13
- Kasmir. 2006. Etika Cutomers Service. Jakarta: PT Grafindo Persada

- Khainuddin, K., Kusmanto, H., & Isnaini, I. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Rawat Inap Pada Badan Layanan Umum Rumah Sakit Umum Daerah Kota Subulussalam. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 1(1), 22-31
- Manik, A., Kusmanto, H., & Lubis, M. (2019). Analisis Reliabilitas dan Responsivitas dalam Pelayanan Penanggulangan Bencana Alam Kebakaran pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah di Kabupaten Aceh Singkil. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 1(1), 65-74
- Meiniara, P., Kusmanto, H., & Isnaini, I. (2019). Analisis Independensi Pemeriksa di Lingkungan Inspektorat Kabupaten Aceh Singkil. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 1(2), 184-197
- Mulia, B., Ritonga, S., & Nasution, I. (2021). Dampak Pemekaran Nagari Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Kepada Masyarakat. *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik, dan Ilmu Komunikasi (JIPIKOM)*, 3(1), 12-18. doi:<https://doi.org/10.31289/jipikom.v3i1.509>
- Muzanny, M., Siregar, N., & Isnaini, I. (2019). Analisis Disiplin Aparatur Sipil Negara pada Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Aceh Timur. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 1(2), 138-146
- Napitupulu, Paiman. 2012. *Palayanan Publik & Customers Satisfaction*. Cetakan ke 2. Bandung: PT. Alumni
- Nawawi, H. 2000. *Ilmu Administrasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Novita, D., Kadir, A., & Siregar, N. (2020). Analisis Kinerja Inspektorat Daerah Dalam Melakukan Fungsi Pengawasan (Studi Pada Inspektorat Kota Langsa). *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 2(2), 116-128. doi:<https://doi.org/10.31289/strukturasi.v2i2.52>
- Nurmiah, N., Kusmanto, H., & Lubis, Y. (2019). Analisis Kinerja Pemerintah Kelurahan dalam Program Pemberdayaan Kebersihan Kelurahan. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 1(2), 176-183.
- Pasaribu, H., Nasution, I., & Matondang, A. (2021). Analisis Pelayanan Pasien Rawat Jalan Pada Program Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan Pada Rumah Sakit Umum Haji Medan. *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik, dan Ilmu Komunikasi (JIPIKOM)*, 3(2), 168-178. doi:<https://doi.org/10.31289/jipikom.v3i2.714>
- Pasaribu, H., Nasution, I., & Matondang, A. (2021). Analisis Pelayanan Pasien Rawat Jalan Pada Program Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan Pada Rumah Sakit Umum Haji Medan. *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik, dan Ilmu Komunikasi (JIPIKOM)*, 3(2), 168-178. doi:<https://doi.org/10.31289/jipikom.v3i2.714>
- Purwanto Djoko. 2002. *Komunikasi Bisnis*, Surabaya: Erlangga
- Puspitosari, Hesti dkk. 2012. *Filososfi Pelayanan Publik*. Cetakan Ke 2. Jawa Timur. Setara Press
- Ridwan, Juniarto dan sudrajat Ahmad Sodik. *Hukum Administrasi Negara*. 2012 Cetakan Ke 3. Bandung: Nuasa
- Roberto, S.A., Kadir, A. & Angelia, N. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Kepala Desa Medan Estate Kecamatan Percut Sei Tuan. *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik, Ilmu Komunikasi (JIPIKOM)*, 1(1) 2019: 32-38,
- Roberto, S.A., Kadir, A. & Angelia, N. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Kepala Desa Medan Estate Kecamatan Percut Sei Tuan. *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik, Ilmu Komunikasi (JIPIKOM)*, 1(1) 2019: 32-38,
- Rozana, Cut dkk. 1999, *Surat Menyurat dan Komunikasi*. Bandung: Angkasa
- Sari, P.A. Kadir, A. & Batubara, B.M. (2019). Peranan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Utara Dalam Pengawasan Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Medan. *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik, Ilmu Komunikasi (JIPIKOM)*, 1(1) 2019: 1-11
- 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 Pemerintahan 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
- Sirait, N., Warjio, W., Harahap, D., & Kadir, A. (2019). Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara dalam hal Disiplin Kerja di Kantor Kecamatan Tanjungbalai Utara Kota Tanjungbalai. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 1(2), 165-175

- Sitompul, D., Hasibuan, E., & Barus, R. (2021). Efektifitas Komunikasi Interpersonal Sales Staff Dalam Menerapkan Standar Pelayanan Sukses. *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik, dan Ilmu Komunikasi (JIPIKOM)*, 3(1), 27-36. doi:<https://doi.org/10.31289/jipikom.v3i1.508>
- Sitorus, H., Warjio, W., & Isnaini, I. (2020). Evaluasi Kinerja Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan di Kabupaten Dairi. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 2(1), 98-106
- Suparjati, dkk, 2003. Surat Menyurat Dalam Perkantoran, Yogyakarta: Kanisius
- Wiryadi, R., Sihombing, M., & Isnaini, I. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan dalam Pencatatan AK 1 dalam Memberikan Kepuasan kepada Masyarakat pada Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Aceh Singkil. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 2(1), 48-58

