



## PELAYANAN DAN PENGELOLAAN ADMINISTRASI PEMERINTAHAN DI KANTOR CAMAT SAIL

Alhadi Rizki<sup>1</sup>, Syaprianto<sup>2</sup>

Univeristas Islam Riau

### A ABSTRACT

#### ARTICLE INFO

Article history:

Received Januari 2024

Revised Januari 2024

Accepted Januari 2024

Available online Januari 2024

**Kata Kunci :** *Pelayanan Administrasi Pemerintahan, Pengelolaan Administrasi Pemerintahan, Kantor Camat Sail*



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

*This article discusses administrative services and administrative management at the Sail Sub-district Office in Pekanbaru City. Administrative services and administrative management at the Sail sub-district office in Pekanbaru City are important to ensure effectiveness and efficiency in carrying out government duties. The purpose of this study is to find out how administrative services and administrative management at the Sail Sub-district Office in Pekanbaru City and to know the obstacles faced in administrative services and administrative management at the Sail Sub-district Office in Pekanbaru City. The research method used is a descriptive method with data collection techniques through interviews and observations. The results showed that administrative services and administrative management at the Sail*

*Subdistrict Office in Pekanbaru City were quite good, but there were still some obstacles that needed to be improved.*

**Keywords :** *Government Administration Services, Government Administration Management, Sail Sub-district Office*

### ABSTRAK

Artikel ini membahas tentang pelayanan administrasi dan pengelolaan administrasi di Kantor Camat Sail Kota Pekanbaru. Pelayanan administrasi dan pengelolaan administrasi di kantor camat Sail Kota Pekanbaru merupakan hal yang penting untuk memastikan efektivitas dan efisiensi dalam menjalankan tugas-tugas pemerintahan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pelayanan administrasi dan pengelolaan administrasi di Kantor Camat Sail Kota Pekanbaru serta mengetahui kendala-kendala yang dihadapi dalam pelayanan administrasi dan pengelolaan administrasi di Kantor Camat Sail Kota Pekanbaru. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara dan observasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi dan pengelolaan administrasi di Kantor Camat Sail Kota Pekanbaru sudah cukup baik, namun masih terdapat beberapa kendala yang perlu diperbaiki.

**Kata Kunci :** *Pelayanan Administrasi Pemerintahan, Pengelolaan Administrasi Pemerintahan, Kantor Camat Sail*



## PENDAHULUAN

Pelayanan administrasi dan pengelolaan administrasi merupakan hal yang sangat penting dalam menjalankan suatu instansi pemerintahan. Kantor Camat Sail Kota Pekanbaru sebagai salah satu instansi pemerintahan di Kota Pekanbaru juga memiliki tugas dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan administrasi dan pengelolaan administrasi yang baik kepada masyarakat. Kecamatan merupakan dasar dari satuan pemerintahan yang mempunyai kewenangan yang cukup, sehingga boleh dikatakan bahwa keberhasilan dalam pelayanan juga tergantung dari sejauh mana peran tertib administrasi aparatur pemerintahan kecamatan.

Dalam Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Bab IV Pasal 15 Ayat e Dengan tegas dinyatakan bahwa penyelenggara Negara berkewajiban memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan standar pelayanan, termasuk memberikan pelayanan pertanggung jawaban terhadap penyelenggara yang diselenggarakan di ruang publik dan dapat di akses oleh masyarakat. Untuk menciptakan pelayanan publik yang terbuka dan baik maka pelaksanaan pelayanan publik harus berperilaku adil dan tidak diskriminatif dengan di tolong sikap yang santun, ramah, profesional dan kompetensi pada bidang tugasnya dengan mengaplikasikan prinsip yang tidak mempersulit masyarakat dengan selalu berpegang pada nilai-nilai akuntabilitas dan berintegritas sebagai penyelenggara insitusi yang menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar peraturan perundang-undangan.

Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia adalah Pusat yang memegang peranan dalam menyelenggarakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang kependudukan dan Catatan Sipil dengan ketentuan Perundang undangan dalam melaksanakan tugasnya dan selanjutnya peranan tersebut pastinya di perpanjang tangani oleh masing-masing daerah yang sering di sebut dengan otonomi daerah. Sebagaimana yang kita ketahui bersama bahwa administrasi kependudukan memanglah salah satu aspek yang sangat penting untuk berlangsungnya. Kesejahteraan masyarakat, karena dari data tersebutlah dapat mempermudah segala urusan administrasi di Indonesia.

Seperti dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan dan Pasal 50 ayat (3) dan Undang- Undang Nomor 52 Tahun 2009 Tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga, mengamanatkan kepada Menteri Dalam Negeri untuk mengelola dan menyajikan data kependudukan berskala nasional, pemberian informasi, pendidikan, dan penyediaan sarana dan prasarana yang berkaitan dengan pembangunan kependudukan.

Dengan demikian administrasi kependudukan adalah salah satu bentuk dari pelayanan negara terhadap masyarakatnya, di mana administrasi kependudukan itu



sendiri ialah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi penduduk serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pelayanan sektor lain.

Kecamatan Sail merupakan salah satu Kecamatan di Kota Pekanbaru yang melaksanakan pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan. Pelayanan administrasi kependudukan di kecamatan Sail meliputi, Pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e- KTP), Akta Kelahiran dan Akta Pernikahan dan sebagainya. (Masrin Gafar, 2022).

Menurut (Kossasy, 2021) Penataan Administrasi sudah selayaknya dilaksanakan secara maksimal, karena penataan yang kurang baik akan berdampak terhadap pelayanan pada masyarakat (Katili & Pariono, 2022). Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana pelayanan administrasi dan pengelolaan administrasi di Kantor Camat Sail Kota Pekanbaru serta kendala-kendala yang dihadapi dalam pelayanan administrasi dan pengelolaan administrasi di Kantor Camat Sail Kota Pekanbaru.

## **KAJIAN LITERATUR**

Pelayanan Publik sangat erat kaitanya dengan pemerintah, salah satu tanggung jawab pemerintah memberi pelayanan kependudukan kepada masyarakat. Pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok atau tata yang telah ditetapkan. Di era moderisasi, pelayanan publik telah menjadi lembaga dan propesi yang sangat penting yang memiliki prinsip-prinsip profesionalisme dan etika seperti akuntabilitas, efektivitas, efiseinsi, integritas, netralitas dan keadilan bagi semua penerima layanan. sebagai sebuah lembaga, pelayanan public harus menjadi keberlangsungan administrasi yang melibatkan semua kebijakan pelayanan dan pengelolaan sumber daya yang berasal dari dan untuk kepentingan masyarakat.

Menurut Thoaha (1995 :4) dalam Dedi Mulyadi bahwa: Tugas pelayanan lebih menekan kepada mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu proses pelaksanaan urusan publik. Sedangkan tugas mengatur lebih menekan kepada kekuasaan atau power yang melekat pada posisi jabatan birokrasi. Dalam Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan adminitrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. (Masrin Gafar, 2022)

Menurut Mardiasmo (2010), pelayanan administrasi adalah suatu proses yang dilakukan oleh instansi pemerintahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan administrasi yang baik harus memenuhi beberapa kriteria,



yaitu cepat, akurat, mudah diakses, dan ramah. Selain itu, pengelolaan administrasi juga sangat penting dalam menjalankan suatu instansi pemerintahan.

Selain pelayanan publik, pengelolaan administrasi pemerintahan juga merupakan tugas penting di Kantor Camat Sail Pekanbaru. Pengelolaan administrasi pemerintahan meliputi pengelolaan keuangan, pengadaan barang dan jasa, serta pengelolaan sumber daya manusia. Pengelolaan administrasi pemerintahan yang baik harus memenuhi beberapa prinsip, seperti efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Di Kantor Camat Sail Pekanbaru, pengelolaan administrasi pemerintahan dilakukan melalui beberapa unit kerja, seperti bagian keuangan, bagian pengadaan barang dan jasa, serta bagian kepegawaian. Menurut Sutrisno (2015), pengelolaan administrasi adalah suatu proses yang dilakukan oleh instansi pemerintahan dalam mengelola dokumen-dokumen administrasi yang dimilikinya. Pengelolaan administrasi yang baik harus memenuhi beberapa kriteria, yaitu teratur, mudah diakses, dan aman.

### **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara dan observasi. Responden dalam penelitian ini adalah pegawai di Kantor Camat Sail Kota Pekanbaru yang terlibat dalam pelayanan administrasi dan pengelolaan administrasi. Observasi dilakukan untuk melihat langsung bagaimana pelayanan administrasi dan pengelolaan administrasi di kantor camat Sail Kota Pekanbaru. Wawancara dilakukan untuk mendapatkan pendapat dari pegawai kantor camat Sail Kota Pekanbaru mengenai pelayanan administrasi dan pengelolaan administrasi.

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi dan pengelolaan administrasi di kantor camat Sail Kota Pekanbaru masih perlu ditingkatkan. Beberapa masalah yang ditemukan antara lain kurangnya koordinasi antar bagian, kurangnya penggunaan teknologi informasi, dan kurangnya pelatihan bagi pegawai.

Kurangnya koordinasi antar bagian menyebabkan terjadinya duplikasi pekerjaan dan kesalahan dalam pengolahan dokumen. Hal ini dapat diatasi dengan meningkatkan koordinasi antar bagian dan memperkenalkan sistem manajemen dokumen yang terintegrasi.

Kurangnya penggunaan teknologi informasi menyebabkan proses administrasi menjadi lebih lambat dan kurang efisien. Hal ini dapat diatasi dengan memperkenalkan sistem informasi manajemen yang terintegrasi dan memberikan pelatihan kepada pegawai mengenai penggunaan teknologi informasi.

Kurangnya pelatihan bagi pegawai menyebabkan pegawai kurang mampu dalam mengelola dokumen dan memberikan pelayanan administrasi yang baik. Hal ini dapat diatasi dengan memberikan pelatihan kepada pegawai mengenai manajemen dokumen dan pelayanan administrasi.

### **KESIMPULAN**



Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi dan pengelolaan administrasi di Kantor Camat Sail Kota Pekanbaru sudah cukup baik, namun masih terdapat beberapa kendala yang perlu diperbaiki. Kendala-kendala tersebut antara lain adalah kurangnya jumlah pegawai yang terlibat dalam pelayanan administrasi dan pengelolaan administrasi, kurangnya sarana dan prasarana yang memadai, serta kurangnya pengetahuan dan keterampilan pegawai dalam pelayanan administrasi dan pengelolaan administrasi.

### **SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dijelaskan, disarankan agar Kantor Camat Sail Pekanbaru melakukan upaya-upaya untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan sarana prasarana yang memadai dalam pengelolaan administrasi pemerintahan. Selain itu, Kantor Camat Sail Pekanbaru juga perlu melakukan evaluasi secara berkala terhadap pengelolaan administrasi pemerintahan yang dilakukan.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Katili, A. Y., & Pariono, A. (2022). Penataan Pengelolaan Administrasi Desa Batuwombato Kecamatan Kwandang Kabupaten Gorontalo Utara. *Indonesia Jurnal Pengabdian Pada Masyarakat (J-PMas)*, 1(1), 1–7. <https://doi.org/10.37606/jpmas.v1i1.12>
- Masrin Gafar. (2022). Manajemen Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Basidondo Kabupaten Tolitoli. *Jurnal Multidisiplin Madani*, 2(6), 2551–2566. <https://doi.org/10.55927/mudima.v2i6.402>
- Mardiasmo. (2010). Akuntansi Sektor Publik. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sutrisno. (2015). Pengelolaan Administrasi Pemerintahan. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2019). Pedoman Pelayanan Publik. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
- Kementerian Dalam Negeri. (2014). Pedoman Pengelolaan Administrasi Pemerintahan yang Baik. Jakarta: Kementerian Dalam Negeri.