

**PENGELOLAAN TERTIB ADMINISTRASI DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI
KECAMATAN KOTA SUMENEP**

**ORDERLY MANAGEMENT OF ADMINISTRATION IN IMPROVING THE
QUALITY OF PUBLIC SERVICES IN SUMENEP CITY DISTRICT**

Oleh:

Ghusti Rico Dwi Ramadhan¹⁾

Program studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan ilmu Politik

Email: rico.nevada87@gmail.com

Abstract

This research aims to describe and analyze the Orderly Management of Public Administration in improving the Quality of Public Services in SumenepCity District. Orderly public administration is based on the sub-district head who has a patriarchal culture that is inherent in society. The community views that Orderly Administration and Service is not. The method in this research uses qualitative methods by collecting data through observation, interviews and documentation. The results of this research show that: orderly administration in Sumenep City District. Ease of orderly management of administration in improving this service requires good human resources in carrying out orderly administration and is also needed by service users so that they do not find it difficult to take care of their needs at the Sumenep District Office. Service users will definitely be happy if employees at the service office are responsive or responsive to service users' needs. This will be a good assessment for the service provider. Motivation, encouraging the development of orderly management of administration and public services in the Sumenep city sub-district. Building a team, to improve the quality of service and orderly management of administration in the sub-district of Sumenep city. Emotional intelligence, being responsible and responsible for decision making, being wise if there are differences of opinion.

Keywords: Management, Administrative Order, Service

Abstract

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis Pengelolaan Tertib Administrasi Publik dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Kota Sumenep. Pengelolaan Tertib Administrasi publik dilatar belakangi oleh Camat yang memiliki budaya patriarki yang melekat di dalam masyarakat. Masyarakat memandang bahwa Tertib Administrasi dan Pelayanan sangat baik. Metode dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan mengumpulkan data secara observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: tertib administrasi di Kecamatan Kota Sumenep Kemudahan pengelolaan tertib administrasi dalam peningkatan pelayanan ini diperlukan SDM yang baik dalam melakukan pengelolaan tertib administrasi dan dipekerjakan juga oleh pengguna layanan agar tidak merasa kesulitan dalam mengurus keperluannya di Kantor Kecamatan Sumenep. Pengguna layanan pasti

akan senang jika pegawai di kantor pelayanan respon atau tanggap terhadap keperluan pengguna layanan. Ini akan menjadi penilaian yang baik bagi penyedia layanan. Motivasi, mendorong pengembangan pengelolaan tertib administrasi dan pelayanan publik di kecamatan kota sumenep. Membangun tim, untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan pengelolaan tertib administrasi di kecamatan kota sumenep. Kecerdasan emosi, bersikap dan bertanggung jawab pada pengambilan keputusan, bersikap bijak jika terdapat perbedaan pendapat.

Kata Kunci: *Pengelolaan, Tertib Administrasi, Pelayanan*

PENDAHULUAN

Undang-Undang Dasar 1945 mewajibkan negara untuk Melayani setiap warga negara dan penduduk serta memenuhi kebutuhannya Pada dasarnya untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Artinya Kepentingan umum harus dilaksanakan oleh pemerintah Penyelenggara negara, khususnya yang bergerak di bidang kebutuhan pokok rakyat. Memberikan peran penuh pada tanggung jawab dan fungsi pemerintah Menjamin kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah Mereka yang berkuasa.

Layanan adalah aktivitas yang dilakukan oleh individu, kelompok, atau organisasi Memuaskan suatu kebutuhan secara langsung atau tidak langsung (halbani) Patolog, 2016: 128). Artinya pelayanannya harus memuaskan Kebutuhan dasar dan hak-hak sipil semua warga negara. pemerintah mempunyai kewajiban untuk menyediakannya Melayani semua

orang. Tapi situasi sebenarnya adalah demikian Pemberian layanan di Indonesia belum efektif dan efisien Kualitas sumber daya manusia masih kurang.

Norma hukum yang jelas diperlukan untuk memperjelas tanggung jawab negara dan perusahaan dalam penyediaan layanan publik. Norma hukum yang jelas diperlukan untuk mewujudkan tanggung jawab negara dan perusahaan dalam penyediaan layanan publik. Dibutuhkan norma hukum yang memberikan pengaturan yang jelas. Norma hukum yang jelas memberikan pengaturan yang jelas diperlukan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik dan menjamin penyelenggaraannya. Diperlukan norma hukum yang memberikan pengaturan yang jelas dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik dan menjamin penyelenggaraannya. Melindungi seluruh warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kewenangan dalam penyediaan pelayanan publik di Dalam

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Masih berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, penyelenggaraan pemerintahan daerah terdiri atas hal-hal yang bersifat wajib dan pilihan yang Semakin tertib administrasinya, idealnya semakin baik pula kualitas layanannya kepada masyarakat.

Kecamatan merupakan salah satu lembaga pemerintahan yang paling dekat dengan masyarakat, pemerintahan kecamatan harus berusaha semaksimal mungkin dalam upaya memberikan pelayanan kepada masyarakat terutama dalam tertib memberikan pelayanan agar tidak ada yang merasa dirugikan dalam rangkain kegiatan administrasi ini. Kontribusi ekonomi yang berasal dari industri berbasis pesisir dan lautan seperti perikanan, pariwisata, pertambangan, dan transportasi terhadap PDB Indonesia

cukup besar yakni sekitar 24% (Irianto, 2015). Kemandirian daerah dalam menciptakan kondisi perekonomian yang lebih baik, berdasarkan preferensi dan kebutuhan masyarakatnya, daya saing daerah-daerah di Indonesia perlu dikembangkan kompetensi khas (inti) daerah dan kompetensi inti daerah haruslah dengan memungkinkan berkembangnya kemitraan antar daerah dan menghindari persaingan tidak segedar daerah. (Mulyadi, 2016). Untuk memenuhi keharusan tersebut, pemerintah daerah harus memastikan penerapan manajemen dan disiplin yang tepat dalam pengelolaan milik negara dan milik daerah, serta mendukung peran dan fungsi . Pemerintah daerah sebagai pemberi pelayanan publik kepada masyarakat setempat. Dibalik perlunya pengelolaan barang milik daerah adalah reformasi sektor keuangan nasional, termasuk bidang barang milik negara dan bidang pengelolaan barang milik negara yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004. Departemen Luar Negeri mengatakan pemerintah mempunyai kewajiban untuk melindungi properti. Harta milik masyarakat sebagai salah satu unsur penting dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintah negara bagian dan

daerah harus dikelola dengan baik dan tepat, yang dapat dicapai melalui pengelolaan barang milik masyarakat. Pentingnya pengelolaan peralatan kantor merupakan inti dari manajemen. Pengendalian yang baik, menyeluruh, dan akurat memungkinkan karyawan menggunakan peralatan kerja secara efisien dan efektif.

Untuk dapat mewujudkan aspirasi masyarakat dan mencapai tujuan serta cita-cita negara dan negara. Oleh karena itu, perlu dikembangkan dan dilaksanakan sistem akuntabilitas yang tepat, jelas, dan sejati untuk menjamin terselenggaranya pemerintahan, pembangunan, dan pengelolaan sosial secara efisien, berhasil, bersih, dan bertanggung jawab. (Al Hidayat et al. 2019). Secara umum, upaya peningkatan tertib administrasi di instansi pemerintahan terus dilakukan. Pemerintah pusat misalnya gencar mensosialisasikan penerapan e-office untuk efisiensi administrasi. Sementara daerah juga mulai menerapkan beragam inovasi penataan sistem administrasi perkantoran (Al Hidayat et al. 2019) dari Fenomena ketidaktertiban administrasi masih sering ditemukan di berbagai instansi pemerintah di Indonesia. Survei Komisi Aparatur Sipil Negara (2021)

menemukan hanya 44% instansi pemerintah yang menerapkan tertib administrasi dengan baik. Sisanya masih mengalami beragam permasalahan administratif seperti keterlambatan pelaporan, penumpukan arsip, hingga minimnya pemanfaatan teknologi informasi. Kondisi serupa juga masih ditemukan di tingkat provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, dan kelurahan/desa di sejumlah daerah.

Mengikat pentingnya pentingnya kinerja pegawai sebagai persyaratan untuk meningkatkan kualitas pelayanan maka setiap pegawai diuntut untuk senantiasa meningkatkan kinerjanya, asumsi peneliti terlihat bawah Dari permasalahan yang di temukan di lapangan maka peneliti tertarik terkait judul Pengelolaan tertib administrasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Kota Sumenep.

TINJAUAN TEORITIS

Tinjauan teoritis dalam penelitian ini dilakukan untuk mereview pada hasil penelitian terdahulu yang diperoleh dari jurnal-jurnal ilmiah, sesuai dengan kerangka konsep penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti yang berjudul “Pengelolaan Tertib Administrasi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Kota Sumenep” sehingga dapat menjadi sumber bagi peneliti.

Teori Administrasi Publik

Chandler dan Plano dalam buku yang berjudul *“The Public Administration Dictionary”* menjelaskan bahwa administrasi publik merupakan suatu proses sumber daya manusia untuk mengimplementasikan suatu kebijakan yang berfokus kepada penegak tertib administrasi (Pasolong 2019). Adapun tujuan dari administrasi publik untuk kepentingan masyarakat bukan untuk yang akan berfokus kepada keuntungan.

good governance

Menurut (Widanti 2022), good governance adalah pengelolaan sumber daya publik yang bersih, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan. governance juga harus partisipatif, berorientasi pada konsensus, adil, inklusif, dan mengikuti aturan hukum.

Kualitas Pelayanan Administrasi

Kualitas Pelayanan administrasi pada dasarnya merupakan serangkaian kegiatan yang ditujukan untuk membantu, melayani, menyiapkan, mengurus dan menyelesaikan keperluan, kebutuhan dan kepentingan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Menurut

(Miftahul dan Meirinawati 2022), pelayanan administrasi harus memenuhi beberapa prinsip, yaitu kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis dan keadilan yang merata serta ketepatan waktu Pelayanan administrasi.

Dengan pelayanan administrasi yang sesuai teori dan standar tersebut diharapkan dapat meningkatkan kinerja organisasi sektor publik, memberikan kepuasan kepada masyarakat, serta mampu menciptakan good governance yang berdampak positif pada pencapaian tujuan nasional. Perbaikan kualitas pelayanan administrasi secara terus menerus perlu dilakukan agar dapat mengikuti perkembangan zaman dan harapan seluruh pemangku kepentingan..

Menurut Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur (Widanti 2022), Kurangnya kualitas pelayanan publik ini antara lain dikarenakan belum terlaksananya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan public (Wicaksono, 2018). Oleh karena itu, pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap unit pelayanan instansi pemerintah, karena kualitas kinerja birokrasi pelayanan publik, belum memiliki implikasi yang luas dalam mencapai kesejahteraan Masyarakat

tetapi sistem pengelolaannya juga baik dari sumber daya manusianya maupun permodalannya perlu diusahakan secara intensif. Sumber daya manusia, khususnya teknisi dan staf ahli, merupakan salah satu kunci penting dalam pengembangan perusahaan, karena menentukan tinggi rendahnya produksi yang di pelihara dan berperan penting dalam menerapkan strategi pemeliharaan yang berwawasan lingkungan. Untuk mencapai sasaran tersebut di atas, setiap personil industri per- udangan perlu menambah pengetahuan dan ketrampilan yang berkaitan dengan masalah pemeliharaan Udang, baik teknis pemeliharaan, teknis pemilihan lahan yang cocok, teknis pengelolaan permodalan maupun cara pencegahan masalah penyakit di tambak

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini peneliti menggunakan metode kualitatif pendekatan dari Subyek penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, Dan menggunakan keabsahan data kepada Peningkatan Tertib Administrasi dalam mewujudkan tertib administrasi di kantor kecamatan Kota Sumenep. fokus yang di ambil oleh peneliti yang didasarkan oleh pada teori Ketertiban administrasi dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Kota Sumenep, Siswanto (2022), mengatakan terdapat beberapa masalah birokrasi seperti

mental korupsi dan tidak di siplinnya sejumlah pegawai negeri dalam beberapa tahun kebelakang. Menurut modal dalam usaha tani dapat diklasifikasikan sebagai bentuk kekayaan baik berupa uang maupun barang yang digunakan untuk menghasilkan sesuatu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam suatu proses produksi. Dengan demikian pembentukan modal mempunyai tujuan yaitu: a) untuk menunjang pembentukan modal lebih lanjut; dan b) untuk meningkatkan produksi dan pendapatan usaha tani. (Soekartawi 2015). Modal adalah salah satu dari tiga faktor produksi yang utama. Dua lainnya, tanah dan tenaga kerja, sering disebut faktor-faktor produksi primer. Yang berarti penawarannya sangat ditentukan oleh faktor-faktor non ekonomi, seperti tingkat kesuburan dan geografi Negara. Dalam contohnya dengan perikanan, dengan menggunakan alat pancing ikan (yang merupakan peralatan modal. (Nordhaus 2014).

Definisi Operasional Yang dimaksud dengan definisi operasional adalah pernyataan tentang definisi dan

pengukuran variabel-variabel penelitian secara operasional berdasarkan teori yang ada, maupun pengalaman-pengalaman empiris. Dalam rencana penelitian ini definisi operasional dari masing-masing variabel yang diteliti.

Lokasi Penelitian

Penelitian ini oleh Kantor Kecamatan Kota Sumenep.

Sumber data

Sumber data ini merupakan hal yang mendapatkan informasi dari pihak yang terkait dalam penelitian. Menurut (Sugiyono, 2019) Sumber data yang dikumpulkan dapat menggunakan data primer dan data sekunder yaitu:

Data Primer

merupakan sumber data yang diperoleh secara langsung dari objek yang akan menjadi penelitian, data bisa dilakukan dengan cara wawancara dengan pihak yang mengetahui tentang fenomena yang akan diteliti. Data yang diambil dalam penelitian ini diperoleh langsung dari

Data Sekunder

merupakan data yang diperoleh oleh peneliti secara tidak langsung atau secara media perantara yang disampaikan kepada peneliti, contohnya seperti dokumen

atau melewati orang lain yang tidak mengetahui secara jelas tentang fenomena yang diteliti bisa juga melewati buku, koran serta majalah-majalah yang berkaitan dengan obyek penelitian yang akan diteliti oleh yang dilakukan untuk mengumpulkan data, dalam penelitian, teknik ini merupakan hal yang penting untuk mendapatkan data, informasi dan fakta yang terjadi di lapangan secara nyata (Sugiyono, 2019). Dalam penelitian ini ada tiga cara untuk mendapatkan informasi diantaranya yaitu:

1. Observasi
2. Wawancara
3. Dokumentasi

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian

a. Pengelolaan Tertib Administrasi di kecamatan kota sumenep

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti bertempat Di Kantor Kecamatan Kota Sumenep mengenai tentang Pengelolaan Tertib Administrasi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Kota Sumenep. Dari analisa menggunakan dimensi

tangibel (berwujud), dimensi
reliability (kehandalan), dimensi
responsiveness

(respon/tangg
apan), dimensi assurance (jaminan),
dimensi empathy (empati) dan faktor
yang mempengaruhi kualitas
pelayanan publik.

Pengelolaan tertib administrasi di Kecamatan Kota
Sumenep saat ini masih menghadapi beberapa
kendala dan belum sepenuhnya optimal.

dari Bapak Parman,S.Sos. selaku sekretaris
kecamatan di Kantor Kecamatan Kota Sumenep
menegaskan bahwa sanya sudah mengoptimalkan
pengelolaan tertib administrasi di kecamatan
sumenep dalam proses peningkatan pelayanan
oleh pengguna layanan dengan memberikan
fasilitas ruangan beserta isi ruangan untuk
membuat pengguna layanan merasa nyaman
dalam menunggu antrian, sehingga proses
pelayanan akan berjalan lancar.

dalam pengelolaan tertib administrasi dalam
meningkatkan pelayanan terniai positif karena
adanya harapan besar dari pemerintah
kecamatan untuk lebih berkembang sehingga
segala kebutuhan yang menyangkut akan
perkembangan kecamatan kotasumenep tersebut
terbilang cukup terpenuhi. Dan potensi yang
dapat dikembangkan dari kecamatan kota
sumenep, masih dalam tahap rancangan yang

diperankan langsung oleh camat untuk
menjadikan kantor kecamatan lebih bagus lagi.
Berdasarkan pengamatan dan data yang
diperoleh, beberapa kondisi yang ditemukan
antara lain:

2. Sistem Kearsipan

a. Sistem kearsipan di Kecamatan Kota

Sumenep sudah dilakukan secara online
dan sudah terkomputerisasi.

b. Penyimpanan dokumen dan berkas sudah menggunakan komputerarsip konvensional, sehingga tidak rawan kehilangan atau kerusakan.

B. Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan kota sumenep

Kualitas pelayanan dapat
dipengaruhi oleh seberapa mudah
masyarakat dapat mengakses
layanan yang mereka butuhkan.
Hal ini mencakup akses fisik ke
kantor pelayanan, ketersediaan
transportasi, dan kemudahan akses
informasi tentang layanan yang
tersedia.

menanyakan tentang kualitas

pelayanan kepada dengan informan kunci dari Bapak Parman,S.Sos selaku seketaris kecamatan di Kantor Kecamatan Kota Sumenep menegaskan bahwa sanya sudah memberikan kualiasas yang cukup baik dalam proses pelayanan kepada pengguna layanan dengan memberikan fasilitas ruangan beserta isi ruangan untuk membuat pengguna layanan merasa nyaman dalam menunggu antrian, sehingga proses pelayanan akan berjalan lancer dan memberikan kemudahan selagi mana persayaratan kita sudah lengkap, pasti petugas memberikan kemudahan dengan cepat dan tepat dan untuk kemudahan tempat layanan sudah baik, dan sudah ditambah pendingin ruangan lagi biar pengguna layanan merasa nyaman saat menunggu antrian.

kualitas pelayanan dalam meningkatkan pelayanan terniai positif karena adanya harapan besar dari pemerintah kecamatan untuk lebih berkembang sehingga segala kebutuhan yang menyangkut akan perkembangan kecamatan kota sumenep tersebut terbilang cukup terpenuhi. Dan potensi yang dapat dikembangkan dari kecamatan kota sumenep, masih dalam tahap rancangan yang diperankan

langsung oleh camat untuk menjadikan kantor kecamatan lebih bagus lagi.

c. Kemudahan Proses pelayanan di Kecamatan Kota Suemenep

Kemudahan proses pelayanan sangat dibutuhkan oleh pengguna layanan agar proses pelayanan berjalan dengan lancar dan cepat. Salah satunya yaitu kemudahan yang diberikan petugas yaitu dengan memberikan kemudahan dalam proses pelayanan. Kemudahan dalam proses pelayanan juga didukung dengan kemudahan tempat layanan dan sarana prasarana yang memadai.

menanyakan tentang Proses pelayanan kepada dengan informan kunci dari Bapak Parman,S.Sos selaku seketaris kecamatan di Kantor Kecamatan Kota Sumenep menegaskan bahwsanya sudah melakukan Proses sosialisasi dan implementasi SOP yang terstruktur, konsisten, dan berkelanjutan sangat penting untuk memastikan bahwa seluruh petugas pelayanan memahami dan menerapkan

SOP dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat.

D. Kedisiplinan petugas dalam

melakukan pelayanan

bahwa kedisiplinan petugas dalam melakukan tertib administrasi dan pelayanan di Kantor Kecamatan Sumenep sudah baik dalam lakukan pelayanan, karena petugas sudah melayani dengan baik kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan di kecamatan kota sumenep. Sehingga dari segi kedisiplinan untuk pelayanan di Kantor Kecamatan Sumenep sudah maksimal.. Kedisiplinan merupakan hal penting dalam proses pelayanan yang harus dimiliki oleh petugas terutama dibagian pelayanan. Sehingga petugas pelayanan harus disiplin guna untuk menunjukan sikap, kinerja yang baik, perilaku dan pola kehidupan. Kedisiplinan seorang petugas akan membuat pengguna layanan merasa nyaman dalam melakukan proses pelayanan tersebut.

masih dalam tahap perkembangan baik berupa fisik dan non fisiknya, namun persediaan fasilitas dan pelayanan yang telah tersedia terpelihara dengan baik meskipun belum sepenuhnya matang dalam infrastruktur dan layanan. Upaya pemeliharaan yang cermat telah memastikan bahwa semua fasilitas yang tersedia dapat memenuhi standar kualitas yang diharapkan oleh masyarakat, dengan komitmen untuk menjaga dan meningkatkan kualitas infrastruktur dan

pelayanan, di kantor kecamatan kota sumenep yang memuaskan bagi para masyarakat

setempat.

E. Kemudahan akses masuk dalam permohonan pelayanan

Kemudahan proses pelayanan

untuk memudahkan pengguna layanan dalam mengurus keperluannya dengan memberikan syarat atau prosedur pelayanan yang disediakan di ruang pelayanan. Kemudahan akses di perhatikan oleh petugas pelayanan dalam memberikan layanan oleh

pengguna layanan, namun dari

segi kemudahan akses petugas

pelayanan belum tersedia di ruangan.

Pendapat dari Ibu Nurul Imanijah Ramzah selaku staf pelayanan umum sudah

memberikan kemudahan

terhadap pengguna layanan

dalam mengurus kepentingannya,

dengan menyampaikan atau menginformasikan syarat-syarat yang sesuai dengan alur persyaratan yang mereka urus sesuai dengan keperluannya masing-masing. Sepanjang persyaratan lengkap yang dibawa oleh pengguna

layanan maka proses pelayanan akan mudah atau lancar.

Kemudahan akses pengguna layanan dalam permohonan sangat dibutuhkan oleh pengguna layanan, dengan begitu pengguna layanan akan merasa puas oleh pelayanan yang diberikan oleh petugas layanan di Kantor Kecamatan

Sedayu. Sehingga keperluan yang dibutuhkan oleh pengguna layanan dapat segera terselesaikan sesuai dengan ketepatan waktu.

f. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

Alat bantu sangat diperlukan untuk menunjang keperluan dalam proses pelayanan. Alat bantu yang biasa digunakan oleh petugas kecamatan yaitu komputer dan perangkatnya serta jaringan wifi, kamera, dan mesin fotocopy. Adanya alat bantu tersebut membuat kualitas pelayanan di Kecamatan menjadi baik dan mendukung proses pelayanan menjadi cepat menurut dari Ibu Nurul Imanijah Ramzah selaku staf pelayanan umum bahwasanya Kecamatan kota sumenep mempunyai jumlah komputer terbatas, hanya memiliki 2 (dua) buah komputer dan 1 (satu) printer di bagian pelayanan, sehingga petugas menggunakan dengan bergantian dan tersedia jaringan wifi, terkadang jaringan sering terganggu sehingga kegiatan pelayanan sering terganggu juga.

Penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan sangat penting, sehingga alat bantu tersebut harus terpenuhi sesuai dengan kebutuhan penggunaan dalam proses layanan. Dengan begitu akan memudahkan petugas dalam melayani pengguna layanan. Misalnya dalam pembuatan surat pengantar maupun penginputan data.

G. Peningkatan SDM Pelayanan yang baik di Kecamatan Kota Sumenep

Peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) di tingkat kecamatan di Kota Sumenep merupakan upaya yang penting untuk dilakukan dalam rangka meningkatkan pelayanan publik dan kinerja pemerintahan. Pelayanan yang tepat merupakan kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan keperluan pengguna layanan sehingga keperluan yang dihadapi pengguna layanan dapat terselesaikan dengan baik dan pada akhirnya kepuasan masyarakat tercapai. Contohnya saat pengguna layanan yang akan melegalisir KK, ketika pegawai memanggil pengguna layanan sesuai antriannya, kemudian pegawai langsung memberikan pelayanan dengan cepat, sehingga pengguna puas dengan pelayanan yang diberikan. Namun tidak semua pegawai dapat melayani dengan cepat. Semua itu tergantung ada atau tidaknya pegawai yang ada di ruang pelayanan. Jika pegawai hanya ada satu atau dua sedangkan yang mengantri ada banyak maka kemungkinan untuk melayani dengan cepat akan sedikit.

SDM dikantor camat ini sudah cukup baik dalam melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat terhadap keperluan masyarakat. Namun ada saatnya memang tidak semua pegawai dapat melayani dengan cepat dan

tepat tergantung dengan situasi dan kondisi kualitas Sumber Daya

Manusia (SDM) di kecamatan Kota Sumenep sangat baik dan memberikan pelayanan ke pada masyarakat dengan baik. Penulis simpulkan dari hasil wawancara yang penulis lakukan dengan Bapak Parman,S.Sos dan salah satu masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

PENUTUP

pembahasan secara empiris pada data-data yang didapatkan dihadapkan pada teori Widanti 2022 akhirnya didapatkan kesimpulan atas penelitian yang dilakukan sebagai penilaian dalam pegelolaan tertib administrasi di kecamatan kota sumenep dalam meningkatkan pelayanan terniai positif karena adanya harapan besar dari pemerintah kecamatan untuk lebih berkembang sehingga segala kebutuhan yang menyangkut akan perkembangan kecamatan kota sumenep tersebut terbilang cukup terpenuhi. Dan potensi yang dapat dikembangkandari kecamatan kota sumenep, masih dalam tahap rancangan yang diperankan langsung oleh camat untuk menjadikan kantor kecamatan lebih bagus lagi Kualitas pengelolan pelayanan di kecamaatan kota sumenep dalam meningkatkan pelayanan terniai positif karena adanya harapan besar dari pemerintah kecamatan untuk lebih berkembang sehingga segala kebutuha yang menyangkut akan perkembangan kecamatan

kota sumenep tersebut terbilang cukup terpenuhi. kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) di kecamatan Kota Sumenep sangat baik dan memberikan pelayanan ke pada masyarakat dengan baik serta Mengadakan program pelatihan dan pengembangan kompetensi secara berkala bagi pegawai kecamatan, seperti pelatihan kepemimpinan, manajemen perkantoran, pelayanan publik, penguasaan teknologi informasi, dan lain-lain.

Saran

dengan pengelolaan tertib administrasi dalam meningkatkan kualitas pelayanaan publik

di Kecamatan Kota Sumenep kepada Camat Kota Sumenep Membangun SDM yang memahami dan dan saling menghargai Ketergantungan dan Sinergis Camat Kota Sumenep diharapkan mampu menjaga solidaritas antara Staf dengan Masyarakat Kota

Sumenep Sekitar Kecamatan dapat membantu terhadap

pelaksanakan Pengelolaan Kecamatan Kota Sumenep dalam Tertib Administrasi dan Pelayanan . Diharapkan juga dapatmemberikan edukasi kepada kelompok nelayan mengenai tentang pengetahuan terhadap Pengelolan Tertib Administrasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayaan mampu lagi dalam memberikan pengawasan dan monitoring kepada seluruh staf Kecamatan Kota

Sumenep.

Mengembangkan website yang sudah tersedia dapat untuk memberikan informasi kepada masyarakat

Camat hendaknya mampu menjaga eksistensi komunikasi dengan operator atau staf dalam melakukan informasi di website sebagai peningkatan kemajuan Kecamatan kedepannya dan masyarakat. Tetap berpegang teguh pada komitmen pendirian yang dimilikinya di awal sehingga dalam melaksanakan program pemerintahan kecamatan khususnya tertib administrasi dan pelayanan dapat terlaksana dengan baik atas kerja sama dari staf yang bekerja sebagai sumber informasi yang lebih cepat.

DAFTAR PUSTAKA

- Alistriwahyuni, Novia. 2019. "Pengaruh Promosi Penjualan, Kemudahan Penggunaan, dan Fitur Layanan i-Saku Terhadap Keputusan Pembelian pada Pengguna i-Saku di Indomaret." *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)* 07(02): 473–78.
- Ameiliya, Amy, dan Nurul Setyawati Handayani. 2023. "Pengelolaan Arsip Dalam Meningkatkan Tertib Administrasi Di Uin Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung." *Jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan* 11(2): 88–
103. <https://ejournal.unp.ac.id/index.php/iipk/article/view/124537/108137>.
- Bella, Thalia, dan Herman Najoan. 2019. "Fungsi Register Desa Dalam Mewujudkan Tertib Administrasi Pertanahan ." 3(3): 1–9.
- Dumbi, Risliansyah, Arman Arman, dan Swastiani Dunggio. 2022. "Pengaruh Penerapan Good Governance Terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Kecamatan Bulila Kabupaten Gorontalo." *Provider Jurnal Ilmu Pemerintahan* 1(2): 92–102.
- Al Hidayat, Nanang et al. 2019. "Dalam Mewujudkan Tertib Administrasi Barang Milik Daerah." *Jasiora* 2(2). <http://jurnal.stiasetihsetiomb.ac.id/index.php/admngr/index>.
- Isnaeni Rokhayati, Edi Sumantri, dan Anisa Rahmawati. 2023. "Upaya Peningkatan Kinerja Keuangan Melalui Pencatatan Sederhana Untuk UMKM Di Desa Krakal Kecamatan Alian Kabupaten Kebumen." *Jurnal Pengabdian Multidisiplin* 3(3).
- Jaliyanti, Dwi. 2018. "Analisis Penerapan E-Health Sebagai Perwujudan Pelayanan Prima di Puskesmas Peneleh Kecamatan Genteng Kota Surabaya." *Jurnal Administrasi Perkantoran* 6(2): 26–34. <https://jurnal.mahasiswa.unesa.ac.id/index.php/JPAPUNESA/article/view/25679/23542>.
- Kamal, Mustafa, Annisa Purwatiningsih, dan Asih Widi Lestari. 2021. "Kebijakan Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Mewujudkan Good

- Governance Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasuruan.” Reformasi 11(1): 77–85.*
- Miftahul, Miftahul, dan Meirinawati Meirinawati. 2022. “Kualitas Pelayanan Publik Untuk Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kelurahan Bulak Banteng Kota Surabaya.” *Publika: 515– 26.*
- Mirdah, Andi et al. 2019. “Upaya Meningkatkan Transparansi dan Akuntabilitas Pengelolaan Keuangan Desa melalui Sosialisasi Program Pelayanan Sistem Administrasi dan Sistem Pengelolaan Keuangan Dana Desa di Desa Sungai Aro Kecamatan Tebo Ilir.” *Jurnal Inovasi, Teknologi dan Dharma Bagi Masyarakat 1(1): 15–19.*
- Pasolong. 2019. “*Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. SD 3(1):10–27.
<https://medium.com/@arifwica/ksanaa/pengertian-use-case-a7e576e1b6bf>.
- Permatasari, Melly Agustina, Tri Marhaeni Pudji Astuti, Dewi Liesnoor Setyowati, dan Ersis Warmansyah
- Abbas. 2023. “Strategi Penanaman Nilai Kearifan Lokal Motif Sasirangan Dalam Keluarga Di Kampung Sasirangan 07(02): 473–78. Ameiliya, Amy, dan Nurul Setyawati Handayani. 2023. “Pengelolaan Arsip Dalam Meningkatkan Tertib Administrasi Di Uin Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung.” *Jurnal 103.*
- <https://ejournal.unp.ac.id/index.php/iipk/article/view/124537/108137>.
- Bella, Thalia, dan Herman Najoan. 2019. “Fungsi Register Desa Dalam Mewujudkan Tertib Administrasi Pertanahan .” 3(3): 1–9.
- Dumbi, Risliansyah, Arman Arman, dan Swastiani Dunggio. 2022. “Pengaruh Penerapan Good Governance Terhadap