E-ISSN 3123-7312
Vol 1 No 2, Desember 2025
OPEN JOURNAL SYSTEM (OJS)
NAGARA
JURNAL ILMU ADMINISTRASI, PEMERINTAHAN DAN POLITIK
https://openjournal.unpam.ac.id/index.php/nagara

IMPLEMENTASI FUNGSI ADMINISTRASI PEMERINTAHAN DAERAH DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN UNYUR

IMPLEMENTATION OF REGIONAL GOVERNMENT ADMINISTRATIVE FUNCTIONS IN PUBLIC SERVICES IN UNYUR VILLAGE

Aulia Permata Assyifani
Administrasi Negara, Universitas Pamulang Serang
email : auliapermatasyifani04@gmail.com

Accepted: Dec, 28th 2025 Published: Dec, 30th 2025

ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis tentang implementasi fungsi administrasi pemerintahan daerah meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan dalam proses pelayanan publik di Kelurahan Unyur. Tujuan penelitian adalah untuk menilai sejauh mana fungsi administrasi tersebut diterapkan dalam praktik pelayanan publik dan bagaimana tingkat efektivitasnya dalam meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Penulis Melihat bahwa permasalahan yang muncul di Kelurahan Unyur tidak hanya disebabkan oleh faktor teknis, tetapi juga oleh belum optimalnya penggunaan fungsi administrasi sebagai landasan pengelolaan pelayanan. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik studi pustaka. Studi pustaka dilakukan dengan mengumpulkan dan mengkaji berbagai literatur, termasuk buku administrasi publik, regulasi terkait pelayanan publik, artikel ilmiah, serta hasil penelitian terdahulu yang relevan. Teknik ini memungkinkan peneliti menarik pemahaman teoritis dan empiris mengenai praktik administrasi pemerintahan daerah. Hasil kajian menunjukkan bahwa implementasi fungsi administrasi pemerintahan daerah di Kelurahan Unyur sudah dijalankan, tetapi belum optimal. Perencanaan belum berbasis kebutuhan masyarakat, pengorganisasian belum ditunjang pembagian tugas yang efektif, pelaksanaan pelayanan masih terbatas oleh kapasitas aparatur, dan pengawasan belum dilakukan secara sistematis. Implementasi fungsi administrasi terlihat dari upaya kelurahan menyusun rencana kerja tahunan, membagi tugas antarpegawai, menjalankan SOP pelayanan, serta melakukan pemantauan internal. Namun, setiap fungsi ini masih memerlukan penguatan: perencanaan harus lebih partisipatif, pengorganisasian perlu struktur tugas yang lebih proporsional, pelaksanaan pelayanan harus didukung sumber daya yang memadai, dan pengawasan harus dilakukan secara rutin serta terukur.

Kata Kunci : Administrasi, Implementasi, Pelayanan Publik.

ABSTRACT

This study analyzes the implementation of local government administration functions, including planning, organizing, implementing, and supervising public service processes in Unyur Village. The purpose of this study is to assess the extent to which these administrative functions are implemented in public service practices and their effectiveness in improving the quality of public services. The authors observe that the problems that arise in Unyur Village are not only caused by technical factors, but also by the suboptimal use of administrative functions as a basis for service management. The research method uses a descriptive qualitative approach with a literature study technique. The literature study was conducted by collecting and reviewing various literature, including public administration books, regulations related to public services, scientific articles, and relevant previous research results. This technique allows researchers to draw theoretical and empirical understanding of local government administration practices. The results of the

study indicate that the implementation of local government administration functions in Unyur Village has been carried out, but not optimally. Planning is not based on community needs, organization is not supported by an effective division of tasks, service delivery is still limited by apparatus capacity, and supervision has not been carried out regularly. The implementation of administrative functions is evident in the village's efforts to prepare annual work plans, divide tasks among employees, implement service standard operating procedures (SOPs), and conduct internal monitoring. However, each of these functions still requires strengthening: planning must be more participatory, organization requires a more proportional task structure, service delivery must be supported by adequate resources, and monitoring must be carried out regularly and measurably.

Keyword : Administration, Implementation, Public Services.

*Corresponding author: auliapermatasyifani04@gmail.com *E-ISSN 3123-7312*

A. Pendahuluan

Pelayanan publik pada tingkat kelurahan merupakan elemen mendasar dalam penyelenggaraan administrasi pemerintahan daerah karena berhadapan langsung dengan kebutuhan masyarakat. Namun, dalam praktiknya, berbagai persoalan masih muncul, seperti prosedur layanan yang belum seragam, rendahnya responsivitas aparatur, serta keterbatasan pengawasan internal. Kondisi ini juga terlihat di Kelurahan Unyur, di mana sebagian masyarakat masih mengalami hambatan dalam memperoleh pelayanan administrasi yang cepat, jelas, dan akuntabel. Permasalahan tersebut mencerminkan belum optimalnya fungsi-fungsi administrasi pemerintahan daerah, khususnya perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan, sehingga kualitas pelayanan publik belum mencapai efektivitas yang diharapkan.

Kerangka teori dalam penelitian ini merujuk pada konsep administrasi pemerintahan daerah yang menekankan empat fungsi utama. Pertama, fungsi perencanaan, yaitu proses penentuan tujuan dan langkah strategis dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kedua, pengorganisasian, yang mencakup pembagian tugas, struktur koordinasi, dan pengelolaan sumber daya aparatur. Ketiga, pelaksanaan/implementasi, yakni bagaimana rencana dan standar pelayanan dijalankan dalam kegiatan pelayanan sehari-hari. Keempat, pengawasan/evaluasi, yang bertujuan memastikan kesesuaian pelaksanaan dengan SOP, regulasi, serta kebutuhan masyarakat. Keempat fungsi ini menjadi dasar untuk menilai efektivitas administrasi pemerintahan di tingkat kelurahan.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa berbagai studi telah mengkaji hubungan antara fungsi administrasi pemerintah daerah dan kualitas pelayanan publik. (Wibowo, 2020) menemukan bahwa implementasi fungsi perencanaan dan pengawasan memiliki pengaruh signifikan terhadap mutu layanan kelurahan. Sementara itu, penelitian oleh (Sari dan Firmansyah, 2021) menunjukkan bahwa kapasitas aparatur menjadi faktor dominan dalam efektivitas pengorganisasian pelayanan publik desa. Penelitian lainnya oleh (Prasetyo, 2022) menegaskan bahwa keberhasilan pelayanan publik sangat ditentukan oleh konsistensi pelaksanaan SOP dan koordinasi internal aparatur. Ketiga

penelitian tersebut memberikan gambaran umum bahwa fungsi administrasi pemerintahan merupakan variabel krusial dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.

Meskipun demikian, terdapat gap penting yang melatarbelakangi penelitian ini. Sebagian besar penelitian sebelumnya menekankan pengaruh fungsi administrasi terhadap kualitas layanan secara umum, namun belum banyak yang secara khusus mengkaji implementasi fungsi administrasi pemerintahan daerah pada konteks kelurahan tertentu, seperti Kelurahan Unyur, yang memiliki dinamika kelembagaan dan karakteristik masyarakat yang spesifik. Artikel ini menjadi penting karena menawarkan analisis mendalam mengenai bagaimana setiap fungsi administrasi dijalankan, faktor apa yang menghambat efektivitasnya, dan sejauh mana implementasinya mampu meningkatkan kualitas layanan. Dengan demikian, tujuan penelitian ini adalah menganalisis implementasi fungsi administrasi pemerintahan daerah dalam pelayanan publik di Kelurahan Unyur, sekaligus mengidentifikasi hambatan serta peluang perbaikannya

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif untuk memperoleh gambaran menyeluruh mengenai bagaimana fungsi-fungsi administrasi pemerintahan daerah perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan diimplementasikan dalam pelayanan publik di Kelurahan Unyur. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti menelaah dinamika pengelolaan administrasi, interaksi aparatur, serta berbagai kendala yang muncul dalam praktik pelayanan secara lebih mendalam. Pengumpulan data dilakukan melalui studi pustaka dengan menghimpun dan mengkaji beragam literatur, seperti regulasi layanan, artikel ilmiah, dan penelitian terdahulu untuk membangun pemahaman teoritis yang kuat sekaligus mengidentifikasi pola temuan serta celah penelitian yang masih tersisa. Alasan penggunaan metode kualitatif deskriptif adalah karena pendekatan ini mampu menjelaskan proses dan makna yang melekat dalam pelaksanaan fungsi administrasi, serta memberikan penjelasan yang komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas pelayanan dan sejauh mana implementasi fungsi tersebut berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan masyarakat.

C. Hasil dan Pembahasan

Implementasi Fungsi Perencanaan dalam Pelayanan Publik

Implementasi fungsi perencanaan dalam pelayanan publik di Kelurahan Unyur menunjukkan bahwa mekanisme perumusan rencana belum sepenuhnya mengacu pada prinsip dasar perencanaan strategis yang menekankan orientasi tujuan, analisis kebutuhan, serta pemilihan alternatif tindakan yang efektif (Siagian, 2019). Temuan kajian menunjukkan bahwa dokumen perencanaan seperti Rencana Kerja Pemerintah Kelurahan (RKP Kelurahan) masih disusun dalam pola administratif, yaitu lebih mengutamakan kepatuhan terhadap prosedur birokrasi daripada analisis berbasis data. Hal ini tampak dari ketiadaan pemetaan kebutuhan masyarakat secara sistematis,

minimnya penggunaan data pelayanan tahun sebelumnya, serta tidak adanya indikator kinerja yang dapat digunakan untuk mengukur pencapaian pelayanan.

Kondisi ini mengindikasikan bahwa proses perencanaan belum berfungsi sebagai alat manajerial untuk mengarahkan pelayanan publik, tetapi sekadar rutinitas administrasi. Fenomena tersebut sejalan dengan temuan (Wibowo, 2020; Pranoto, 2021; Hasanah, 2020), yang menunjukkan bahwa banyak pemerintah kelurahan di Indonesia masih mengandalkan pendekatan procedural planning, yaitu perencanaan yang bersifat formalistik tanpa analisis mendalam terhadap kebutuhan masyarakat (needs assessment). Akibatnya, prioritas program pelayanan publik tidak diarahkan pada aspek yang paling mendesak atau berpengaruh besar terhadap kepuasan masyarakat.

Selain itu, analisis pembahasan juga menunjukkan bahwa proses perencanaan di Kelurahan Unyur belum melibatkan masyarakat secara optimal. Padahal, berbagai literatur menegaskan bahwa perencanaan di tingkat lokal seharusnya bersifat partisipatif agar kebijakan yang dirumuskan memiliki legitimasi sekaligus mencerminkan kebutuhan riil warga (Creswell & Poth, 2018; Supriyadi & Rahayu, 2022). Tidak optimalnya partisipasi menyebabkan kesenjangan antara program yang dirumuskan dengan harapan masyarakat, sehingga mengurangi efektivitas pelayanan publik. Dengan kata lain, perencanaan yang tidak mengedepankan bottom-up participation cenderung menghasilkan program yang kurang relevan dan tidak adaptif terhadap dinamika kebutuhan masyarakat.

Secara kritis, lemahnya fungsi perencanaan dapat berdampak pada ketidaksesuaian prioritas pelayanan serta keterbatasan inovasi pelayanan. Literature administrasi publik modern seperti yang dikemukakan (Osborne & Gaebler, 1992) menekankan bahwa organisasi publik harus responsif, adaptif, dan berbasis kinerja. Namun kondisi di Kelurahan Unyur belum menunjukkan penerapan prinsip tersebut karena masih terbatasnya kapasitas aparatur dalam menganalisis data kinerja pelayanan dan merumuskan tujuan jangka pendek maupun jangka panjang. Absennya indikator kinerja (key performance indicators) juga menyebabkan proses evaluasi sulit dilakukan sehingga perencanaan setiap tahun tidak memiliki dasar pembelajaran yang kuat dari tahun sebelumnya.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa perencanaan pelayanan publik di Kelurahan Unyur perlu diperkuat melalui tiga aspek utama yaitiu; penggunaan data kinerja pelayanan publik sebagai dasar analisis, pelibatan masyarakat melalui forum musyawarah yang substantif, dan perumusan indikator kinerja yang jelas untuk memastikan bahwa setiap program memiliki arah pencapaian yang terukur. Perbaikan pada aspek ini tidak hanya penting untuk meningkatkan efektivitas layanan, tetapi juga menjadi prasyarat untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan lokal yang lebih responsif dan akuntabel.

Pengorganisasian Aparatur Kelurahan dan Efektivitas Pelayanan

Pengorganisasian aparatur di Kelurahan Unyur menunjukkan bahwa struktur kerja yang ada belum mampu mendukung pelaksanaan pelayanan publik secara optimal. Pembagian tugas antarpegawai masih belum seimbang, di mana beberapa pegawai memikul beban kerja yang jauh lebih besar dibanding pegawai lainnya, khususnya dalam pelayanan administrasi kependudukan, surat-menyurat, serta pengelolaan data masyarakat. Ketidakseimbangan ini tidak hanya memengaruhi kinerja individu, tetapi juga berdampak langsung pada keterlambatan pelayanan kepada masyarakat. Minimnya koordinasi antar-seksi dan lemahnya mekanisme komunikasi internal memperburuk situasi, karena alur kerja menjadi tidak terkontrol dan kerap terjadi tumpang tindih tanggung jawab.

Temuan ini sejalan dengan penelitian (Sari & Firmansyah,2023; Ramadhani, 2021; Lestari, 2020), yang menegaskan bahwa unit pemerintahan kelurahan/desa secara umum menghadapi kendala berupa terbatasnya jumlah sumber daya manusia dan tidak adanya kejelasan peran yang terstruktur. Keterbatasan ini menciptakan kesenjangan antara tuntutan pelayanan yang terus meningkat dengan kapasitas organisasi yang cenderung stagnan. Dalam kerangka teori administrasi publik, sebagaimana dijelaskan oleh (Handayaningrat, 2018), pengorganisasian merupakan elemen dasar yang menentukan efektivitas administrasi. Organisasi yang tidak mampu menetapkan struktur kewenangan yang jelas, sistem koordinasi yang efektif, serta mobilisasi sumber daya yang memadai akan sulit mencapai kinerja pelayanan yang berkualitas.

Kondisi di Kelurahan Unyur memperlihatkan bahwa ketidakjelasan peran antarpegawai menyebabkan proses pelayanan berjalan lambat dan tidak konsisten. Sebagai contoh, pegawai yang menangani beberapa fungsi sekaligus cenderung mengalami overload pekerjaan sehingga sering kehilangan fokus dan tidak mampu memenuhi standar pelayanan yang diharapkan masyarakat. Hal ini konsisten dengan temuan (Arifin, 2020) yang menyebutkan bahwa lemahnya pengorganisasian akan berdampak pada inefisiensi layanan, meningkatnya potensi kesalahan administratif, dan rendahnya akuntabilitas pelayanan.

Melihat kondisi tersebut, diperlukan langkah-langkah strategis untuk memperbaiki struktur organisasi dan mekanisme kerja aparatur kelurahan. Upaya tersebut dapat dilakukan melalui restrukturisasi pembagian tugas berdasarkan beban kerja aktual, peningkatan kompetensi melalui pelatihan teknis dan manajerial, serta penguatan koordinasi internal melalui rapat rutin, supervisi berkelanjutan, dan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang disertai evaluasi berkala. Dengan pengorganisasian yang lebih profesional, Kelurahan Unyur berpotensi meningkatkan efektivitas pelayanan publik dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara lebih cepat, akurat, dan responsif.

Pelaksanaan/Implementasi Pelayanan Publik

Pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Unyur pada dasarnya telah mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditetapkan, namun tingkat konsistensi dalam implementasinya masih belum optimal. Beberapa layanan administrasi seperti pembuatan surat keterangan, pengurusan domisili, dan permohonan rekomendasi memang telah mengikuti alur prosedural, tetapi dalam praktiknya masih ditemukan variasi waktu pelayanan dan ketidakteraturan dalam penerapan tahapan kerja. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberadaan SOP belum sepenuhnya dipahami maupun diinternalisasi oleh seluruh aparatur kelurahan. Hasil kajian literatur menegaskan bahwa implementasi SOP tidak hanya bergantung pada dokumen prosedur, tetapi juga pada ketersediaan sumber daya manusia, kualitas fasilitas pendukung, dan kemampuan kelembagaan dalam menjaga disiplin administrasi (Prasetyo, 2022; Wulandari, 2021). Di Kelurahan Unyur, keterbatasan jumlah pegawai, terutama pada jam layanan yang padat, sering mengakibatkan penumpukan pemohon dan melambatnya durasi pelayanan. Selain itu, sarana kerja seperti ruang pelayanan, perangkat komputer, dan koneksi internet belum sepenuhnya mendukung proses pelayanan yang cepat dan akurat.

Dalam perspektif teori implementasi kebijakan Edwards III, terdapat empat faktor yang sangat menentukan keberhasilan pelaksanaan pelayanan publik, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi (kecakapan dan motivasi pelaksana), serta struktur birokrasi. Hasil temuan lapangan menunjukkan bahwa komunikasi kebijakan di Kelurahan Unyur masih kurang efektif, tercermin dari rendahnya tingkat sosialisasi informasi prosedur pelayanan kepada masyarakat. Sebagian warga masih mengandalkan informasi dari pengalaman pribadi atau dari sesama warga, sehingga berpotensi menimbulkan kesalahpahaman mengenai persyaratan maupun waktu penyelesaian. Dari aspek sumber daya, keterbatasan jumlah pegawai dan kurang merata-nya kompetensi teknis menyebabkan proses pelayanan tidak berlangsung sesuai standar waktu yang ditetapkan. Faktor disposisi pelaksana juga menjadi tantangan, karena tingkat motivasi dan disiplin kerja aparatur belum seragam, sehingga mempengaruhi kualitas interaksi dengan masyarakat.

Sementara itu, unsur struktur birokrasi terutama terkait dengan mekanisme kerja dan sistem pendukung belum sepenuhnya mendukung terciptanya layanan yang efektif dan efisien. Tidak adanya sistem antrean berbasis digital, fasilitas khusus bagi kelompok rentan, serta minimnya pemanfaatan aplikasi administrasi menyebabkan pelayanan masih bersifat manual dan berpotensi menimbulkan penundaan. Padahal, berbagai penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi digital dalam pelayanan publik dapat meningkatkan efisiensi layanan secara signifikan. Salah satunya, penelitian Sutrisno (2022) membuktikan bahwa penggunaan teknologi administrasi dapat mempercepat proses pelayanan hingga 40% melalui otomatisasi pengecekan berkas, pencatatan pelayanan, dan monitoring waktu proses. Dengan demikian, pemanfaatan

teknologi informasi perlu menjadi perhatian strategis bagi Kelurahan Unyur dalam meningkatkan kualitas pelaksanaannya.

Secara keseluruhan, pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Unyur masih menghadapi berbagai kendala struktural dan operasional yang menghambat efektivitas implementasi. Hambatan-hambatan tersebut perlu diatasi melalui penguatan kompetensi aparatur, peningkatan kualitas komunikasi kebijakan kepada masyarakat, penyediaan fasilitas pelayanan yang memadai, serta integrasi teknologi informasi untuk mendukung layanan yang lebih cepat, transparan, dan akuntabel. Dengan memperbaiki aspek-aspek ini, kelurahan berpotensi meningkatkan kepercayaan masyarakat sekaligus menciptakan standar pelayanan yang lebih profesional dan responsif.

Pengawasan dan Evaluasi Pelayanan Publik

Fungsi pengawasan di Kelurahan Unyur menunjukkan bahwa prinsip-prinsip dasar pengawasan dalam administrasi publik belum dijalankan secara optimal. Idealnya, pengawasan dilakukan secara sistematis, terencana, dan berkelanjutan untuk memastikan bahwa seluruh rangkaian kegiatan pelayanan publik berjalan sesuai standar yang telah ditetapkan. Namun, temuan penelitian menunjukkan bahwa pengawasan di Kelurahan Unyur bersifat insidental dan reaktif, umumnya baru dilakukan ketika muncul keluhan masyarakat atau ketika ditemukan permasalahan dalam proses pelayanan. Pola pengawasan seperti ini mengindikasikan belum adanya kerangka kerja pengawasan yang dibangun secara konseptual dan operasional. Temuan ini menguatkan penelitian sebelumnya (Handayaningrat, 2018; Dewi, 2020; Maulana, 2021), yang menjelaskan bahwa kelemahan pengawasan merupakan persoalan struktural di banyak kelurahan di Indonesia, di mana monitoring dan evaluasi internal seringkali tidak difungsikan sebagai bagian dari sistem manajemen kinerja, tetapi hanya sebagai respons terhadap masalah yang muncul.

Secara teoritis, fungsi pengawasan dalam administrasi publik berperan sebagai mekanisme pengendalian untuk memastikan pelaksanaan kebijakan dan pelayanan publik sesuai dengan prinsip efektivitas, efisiensi, dan akuntabilitas. Pengawasan yang baik ditopang oleh indikator kinerja yang terukur, frekuensi evaluasi yang rutin, dokumentasi hasil pengawasan, serta sistem pelaporan yang dapat ditelusuri. Namun, realitas di Kelurahan Unyur menunjukkan bahwa instrumen-instrumen tersebut belum tersedia atau tidak dijalankan dengan konsisten. Absennya dokumentasi evaluasi kinerja secara berkala menyebabkan ketidakkonsistenan pelaksanaan SOP, karena tidak ada alat untuk mengukur apakah aparatur sudah bekerja sesuai prosedur atau tidak. Selain itu, kesalahan administratif yang berulang menunjukkan bahwa tidak ada proses umpan balik yang secara sistematis digunakan untuk perbaikan mutu pelayanan. Padahal, dalam terminologi administrasi modern, umpan balik merupakan komponen penting dalam continuous quality improvement.

Ketiadaan struktur pengawasan yang baku juga berimplikasi pada lemahnya penerapan prinsip akuntabilitas. Akuntabilitas tidak hanya berarti kelurahan mampu mempertanggungjawabkan kinerjanya kepada otoritas di atasnya, tetapi juga kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Tanpa adanya indikator baku, laporan rutin, dan mekanisme evaluasi yang jelas, aparatur sulit mempertanggungjawabkan kualitas pelayanan secara obyektif. Kelemahan ini semakin diperparah dengan belum berkembangnya budaya organisasi yang mendukung pembelajaran berkelanjutan. Dalam organisasi yang sehat, hasil pengawasan menjadi dasar untuk refleksi, pembelajaran, dan inovasi pelayanan. Namun, karena evaluasi tidak dilakukan secara sistematis, aparatur tidak memperoleh data yang memadai untuk memahami pola masalah atau menentukan rekomendasi perbaikan yang tepat.

Oleh karena itu, penelitian ini menekankan perlunya penyusunan instrumen pengawasan yang komprehensif, mencakup: (1) indikator layanan yang jelas dan terukur, (2) sistem pelaporan rutin dan terdokumentasi, (3) mekanisme verifikasi kinerja aparatur, serta (4) kanal umpan balik masyarakat atau public feedback mechanism. Pelibatan masyarakat dalam pengawasan sangat relevan mengingat kelurahan merupakan unit pemerintahan terdekat dengan warga, sehingga masyarakat dapat memberikan masukan langsung mengenai kinerja aparatur. Hal ini sejalan dengan paradigma governance yang menempatkan masyarakat sebagai co-producer pelayanan publik, bukan sekadar penerima layanan. Jika mekanisme pengawasan ini bisa dijalankan secara konsisten, kelurahan dapat meningkatkan akuntabilitas sekaligus mendorong perbaikan pelayanan secara berkelanjutan.

Secara lebih luas, penelitian ini menegaskan bahwa kelemahan fungsi pengawasan hanyalah satu bagian dari persoalan yang lebih besar, yaitu belum optimalnya seluruh fungsi administrasi pemerintahan daerah di Kelurahan Unyur. Ketidaksesuaian antara teori dan praktik tampak pada berbagai fungsi administrasi: perencanaan belum berbasis data dan tidak didukung pemetaan kebutuhan masyarakat; pengorganisasian aparatur belum proporsional dan tidak disertai pembagian tugas yang jelas; pelaksanaan pelayanan tidak sepenuhnya mengikuti SOP; dan pengawasan dilakukan tanpa mekanisme formal. Kelemahan-kelemahan tersebut saling berkaitan dan menciptakan efek domino terhadap kualitas pelayanan public.

D. Penutup

Berdasarkan hasil kajian mengenai implementasi fungsi administrasi pemerintahan daerah dalam pelayanan publik di Kelurahan Unyur, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik belum mencapai efektivitas yang diharapkan karena setiap fungsi administrasi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan belum berjalan secara optimal. Pertama, fungsi perencanaan masih bersifat administratif dan formalistik, belum berbasis data, belum dilengkapi indikator kinerja, serta minim partisipasi masyarakat, sehingga arah pelayanan tidak sepenuhnya mencerminkan

kebutuhan riil warga. Kedua, fungsi pengorganisasian menghadapi kendala berupa pembagian tugas yang tidak proporsional, koordinasi internal yang lemah, serta ketiadaan SOP yang konsisten digunakan. Kondisi ini berdampak pada lambatnya respons pelayanan dan rendahnya efektivitas kerja aparatur. Ketiga, pada aspek pelaksanaan pelayanan, meskipun sebagian SOP telah diterapkan, konsistensi implementasinya masih rendah akibat keterbatasan sumber daya manusia, kurangnya fasilitas penunjang, serta pemanfaatan teknologi yang belum optimal. Hal ini menyebabkan prosedur layanan sering tidak berjalan sesuai standar. Keempat, fungsi pengawasan belum dilakukan secara sistematis dan terjadwal, melainkan insidental, tanpa instrumen evaluasi yang jelas maupun mekanisme umpan balik masyarakat. Akibatnya, kesalahan administratif berulang dan perbaikan layanan tidak berjalan berkelanjutan.

Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa hambatan pelayanan publik di Kelurahan Unyur berasal dari belum terintegrasinya keempat fungsi administrasi pemerintahan daerah dalam satu siklus tata kelola yang utuh. Temuan ini menjawab permasalahan penelitian sekaligus menunjukkan bahwa tujuan penelitian tercapai, yaitu mengidentifikasi bagaimana fungsi administrasi dijalankan serta faktor-faktor yang menghambat efektivitasnya. Penelitian ini juga memberikan kontribusi penting dengan menekankan perlunya reformulasi administrasi secara menyeluruh meliputi penguatan perencanaan berbasis data, restrukturisasi pengorganisasian, peningkatan konsistensi pelaksanaan SOP, serta penyusunan sistem pengawasan yang terstandar agar kualitas pelayanan publik di Kelurahan Unyur dapat meningkat secara berkelanjutan dan lebih akuntabel.

E. Referensi

Arifin, M. (2020). Pengaruh Pengorganisasian Birokrasi terhadap Efektivitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Negara*, 12(1), 45–58.

Dewi, A. (2020). Pengawasan Internal dan Dampaknya terhadap Kinerja Pelayanan Publik di Pemerintahan Desa. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(2), 77–89.

Handayaningrat, S. (2018). Administrasi Pemerintahan dan Pengawasan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 5(2), 120–134.

Hasanah, N. (2020). Perencanaan Pelayanan Publik Berbasis Data. *Jurnal Manajemen Publik*, 9(4), 210–223.

Lestari, D. (2020). Struktur Organisasi dan Pengaruhnya terhadap Kualitas Pelayanan Kelurahan. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(3), 150–161.

Maulana, R. (2021). Evaluasi Kinerja Aparatur dan Sistem Pengawasan Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Pemerintahan Daerah*, 7(1), 33–47.

Pranoto, S. (2021). Tantangan Perencanaan Berbasis Partisipasi di Tingkat Kelurahan. *Jurnal Pembangunan Daerah*, 6(2), 90–102.

Prasetyo, A. (2022). Evaluasi Implementasi SOP dalam Peningkatan Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 14(2), 115–128.

Sari, N., & Firmansyah, D. (2021). Pengaruh Pengorganisasian Aparatur terhadap Efektivitas Pelayanan Publik Desa. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Nusantara*, 6(1), 45–58.

Situmorang, H., Agustia, R., Sunariyanto, S., Jailani, H. Y., Al-Ra'zie, Z. H., Latifa, D., ... & Windra, P. (2025). *Buku Ajar Kebijakan Publik*. Yayasan Tri Edukasi Ilmiah.

Supriyadi, T., & Rahayu, S. (2022). Perencanaan Partisipatif dalam Pemerintahan Lokal. *Jurnal Kebijakan Publik*, 11(1), 23–37.

Wibowo, R. (2020). Peran Fungsi Administrasi Pemerintahan dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Kelurahan. *Jurnal Kebijakan Publik Daerah*, 8(3), 210–223.

Wulandari, F. (2021). Konsistensi SOP dan Kinerja Pelayanan Administrasi. *Jurnal Reformasi Administrasi*, 9(3), 101–115