



**PELAYANAN SURAT KETERANGAN DOMISILI DI KANTOR  
KELURAHAN TATURA SELATAN KECAMATAN PALU SELATAN  
KOTA PALU**

***SERVICE OF DOMICILE CERTIFICATE AT SOUTH TATURA VILLAGE  
OFFICE, SOUTH PALU DISTRICT PALU CITY***

**Filo Leonardo Tinggogoy**

Program Studi Ilmu Administrasi Publik / Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA)  
Pembangunan Palu  
Jl. Nuri No 18 Kelurahan Tanamodindi Kota Palu Sulawesi Tengah  
Email : filoleo1983@gmail.com

Dikirim: 20/12/2022; Direvisi: 26/12/2022; Disetujui: 28/12/2022

***Abstract***

*The implementation of public services at the sub-district government level is the spearhead of excellent service to the community, but unfortunately the quality of service at the sub-district level has received a lot of sharp attention from service users, namely the community, this is due to the lack of optimal service from the sub-district government apparatus itself. The purpose of this study was to find out the Services for Domicile Certificates in the South Tatura Village Office, South Palu District, Palu City. The informants in this study were the apparatus of the South Tatura Village Office, South Palu District, Palu City. The research data consisted of primary data and secondary data obtained directly through field research (interviews). Data were analyzed using the results of interviews with the South Tatura Village Office, South Palu District, Palu City, namely the Lurah, Lurah Secretary, staff, and the community as service users. The results showed that to find out the Services for Domicile Certificates in the South Tatura Village Office, South Palu District, Palu City, the author chose the theory that was considered more suitable to be applied to government organizations, in this case, in the South Tatura Village Office, South Palu District, Palu City, if implemented simultaneously it would good service quality is realized, namely: Reliability, Responsiveness, and Assurance. What became the focus of the informants from the results of interviews from the apparatus itself and from the community as service users who were considered not optimal in the implementation of services, namely the aspects of Reliability and Responsiveness were not maximized where this factor was human resources (apparatus). The influencing factors are the ability of human resources which is an important aspect of the smooth functioning of public services in organizations.*

**Keywords:** Assurance, Reliability, Responsiveness

***Abstrak***

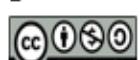
Pelaksanaan pelayanan publik pada tingkat pemerintahan kelurahan merupakan ujung tombak dalam pelayanan prima pada masyarakat, namun sayangnya kualitas pelayanan pada tingkat kelurahan banyak mendapat sorotan tajam dari pengguna jasa layanan yaitu masyarakat, hal ini disebabkan oleh kurang maksimal pelayanan dari aparatur pemerintah kelurahan itu sendiri. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pelayanan Surat Keterangan Domisili Di Kantor Kelurahan Tatura Selatan Kecamatan Palu Selatan Kota Palu. Informan dalam penelitian ini adalah aparatur kantor Kelurahan Tatura Selatan Kecamatan Palu

**\*) Penulis Korespondensi**

Email : filoleo1983@gmail.com

Telp : +6281241252589

© Filo Leonardo Tinggogoy



Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi-NonKomersial-BerbagiSerupa 4.0 International.

92

Selatan Kota Palu. Data penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder yang diperoleh langsung melalui penelitian lapangan (wawancara) Data dianalisis dengan menggunakan hasil wawancara dengan pihak Kantor Kelurahan Tatura Selatan Kecamatan Palu Selatan Kota Palu yaitu Lurah, Sekretaris Lurah, Staf, dan masyarakat sebagai pengguna layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Untuk mengetahui Pelayanan Surat Keterangan Domisili Di Kantor Kelurahan Tatura Selatan Kecamatan Palu Selatan Kota Palu Penulis memilih Teori yang dianggap lebih cocok diterapkan pada organisasi pemerintahan dalam hal ini Di Kantor Kelurahan Tatura Selatan Kecamatan Palu Selatan Kota Palu, jika dilaksanakan secara bersamaan akan terwujud kualitas pelayanan yang baik, yakni: Keandalan, Daya Tanggap, dan Jaminan. Yang menjadi sorotan informan dari hasil wawancara dari aparatur itu sendiri dan dari masyarakat sebagai pengguna layanan yang dianggap belum optimal dalam pelaksanaannya pelayanan yaitu aspek Keandalan dan Daya Tanggap belum maksimal dimana hal ini faktornya adalah sumber daya manusianya (aparatur). Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi yaitu kemampuan sumber daya manusia yang menjadi aspek penting terhadap kelancaran Pelayanan publik dalam organisasi.

Kata kunci: Daya Tanggap, Jaminan, Keandalan

---

## I. PENDAHULUAN

Dalam melaksanakan reformasi dalam seluruh aspek kehidupan berbangsa dan bernegara di indonesia, salah satu hal mendasar yang harus dilakukan pada saat ini adalah keseluruhan misi reformasi diarahkan pada upaya untuk memberdayakan masyarakat, baik sebagai pemilik kedaulatan negara maupun sebagai subyek dan obyek reformasi politik itu sendiri. Masyarakat harus diyakinkan bahwa mereka mempunyai kontribusi yang sangat besar dalam pembangunan bangsa. Dalam pengertian bahwa pemerintah dalam melaksanakan tugasnya sebagai pelayan masyarakat semakin membuka diri dalam menanggapi aspirasi-aspirasi, tuntutan dan harapan yang berkembang dalam masyarakat. Di samping itu masyarakat juga harus diberi keleluasan untuk ikut berpartisipasi aktif dalam kehidupan pemerintahan dan kenegaraan, hal mana merupakan intisari dari demokrasi yang menjunjung tinggi kedudukan rakyat sebagai pemegang kedaulatan.

Kelurahan sebagai salah satu bentuk kesatuan masyarakat bukan hanya dipandang sebagai suatu unit pemerintahan dalam sistem pemerintahan indonesia tetapi lebih daripada itu kelurahan merupakan suatu kesatuan masyarakat hukum yang telah ada jauh sebelum terbentuknya negara indonesia, terlepas dari bentuk dan penyebutannya sehingga dalam pelaksanaan semangat reformasi dan penegakan prinsip-prinsip demokrasi dalam sistem pemerintahan di daerah menyangkut pula dengan pemerintahan kelurahan.

Daerah lebih leluasa dalam menentukan dan memberikan kewenangan kepada kelurahan dalam rangka memenuhi tuntutan, keinginan dan kebutuhan masyarakat, terlebih lagi penyelenggaraan pemerintahan di kelurahan banyak berkaitan langsung dengan pemberian pelayanan publik. Kualitas pelayanan di kelurahan diharapkan akan menjadi lebih baik dibandingkan

pada saat pengaturan yang sentralistik. Sehingga diharapkan mampu selalu dapat beradaptasi dengan kemajuan yang begitu cepat dan tidak dapat diprediksi dalam memberikan pelayanan dan pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Kemajuan yang begitu cepat dalam masyarakat dan hubungan antara masyarakat dan pemerintah yang bersifat dinamis (sadu wasistiono, 2002 : 27), serta keberadaan birokrasi pemerintah tersebut, menuntut aparat pemerintah yang bertugas pada level mikro (dimana pelayanan secara langsung oleh aparat terhadap masyarakat berlangsung) atau mereka menempatkan diri pada garis paling depan untuk secara jernih, peka dan responsif membaca denyut nadi publik yang wajib dilayani. Aparatur harus senantiasa berusaha baik secara mandiri, maupun secara organisasi berusaha meningkatkan keprofesional terkait dengan tugas dan fungsi serta tanggung jawab yang ada. Oleh karena itu pada level inilah, baik dan tidaknya citra pemerintah dimata masyarakat dipertaruhkan.

Pelayanan yang positif dan berkualitas, secara empirik pada satu sisi akan menciptakan kepuasan, kebahagian dan kesejahteraan masyarakat, yang pada gilirannya akan dapat mewujudkan tujuan pembangunan masyarakat. Pada sisi lain, merupakan ukuran tingkat kinerja birokrasi pemerintahan. Pelayanan umum merupakan isu sentral yang menentukan keberhasilan setiap lembaga pemberi pelayanan, hal ini sebagaimana dikemukakan oleh thoha (1998 : 114) : "pelayanan publik menjadi salah satu indikator penilaian kualitas administrasi pemerintahan dalam melakukan tugas dan fungsinya. Baik tidaknya administrasi publik atau pemerintah itu dilihat seberapa jauh pelayanan publiknya itu sesuai dengan tuntutan, kebutuhan dan harapan masyarakat".

Demikian halnya kelurahan tatura selatan kecamatan palu selatan kota palu sebagai organisasi terdepan dalam menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahan umum yang menjadi urusan rumah

tangga daerah. Urusan pemerintah kelurahan yang menjadi kewenangan yang harus dilaksanakan sebagaimana diatur dalam undang-undang nomor 5 tahun 2014 tentang aparatur sipil negara mempunyai tugas yaitu :

1. Urusan pemerintahan yang sudah ada berdasarkan hak asal-usul urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan kabupaten/kota yang diserahkan pengaturannya kepada kelurahan.
2. Tugas pembantuan dari pemerintah, pemerintah propinsi dan atau pemerintah kabupaten/kota.
3. Urusan pemerintahan lainnya yang oleh peraturan perundang-undangan diserahkan kepada kelurahan.

Pemberian urusan/kewenangan tersebut tentunya dimaksudkan sebagai upaya menghadirkan pemerintahan ditengah masyarakat yang memerlukan perluasan jangkauan pelayanan atau dalam rangka mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Dengan kata lain kebijakan ini membawa konsekwensi menjadikan organisasi kelurahan sebagai unit pemerintahan otonom terdepan yang menyelenggarakan pelayanan publik. Secara ideal dalam rangka mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Realitas faktual yang berbeda dapat kita lihat, dalam praktek penyelenggaran pelayanan administrasi di kantor kelurahan tatura selatan kecamatan palu selatan kota palu, masyarakat kurang puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh kantor kelurahan, kesenjangan terjadi dari segi waktu maupun tuntutan-tuntutan komplain lainnya yang diajukan oleh pemohon untuk pemerintah kelurahan. Misalnya pelayanan administrasi yang dirasakan sangat memakan waktu yang lama.

Perlu diakui kinerja birokrasi pemerintahan indonesia memang belum optimal. Hal ini antara lain disebabkan oleh ukuran birokrasi relatif besar, susunan organisasi pemerintahan yang belum sepenuhnya mengacu kepada kebutuhan, pembagian tugas antar instansi/unit yang kurang jelas, aparat yang kurang professional, prosedur standar yang belum tersedia secara baku serta system pengawasan yang masih belum efektif.

Dalam pemberian pelayanan, organisasi pelayanan publik belum mampu memberikan pelayanan yang cepat, berkualitas tinggi, serta merata kepada warga negara yang menerima pelayanan tersebut, ini tercermin dari buruknya kualitas pelayanan publik misalnya pengurusan surat keterangan domisili, surat keterangan tidak mampu dan sebagainya". Apabila masyarakat memerlukan sesuatu yang dipersiapkan oleh instansi terkait harus berhadapan dengan birokrasi yang berbelit-belit dan pelayanan yang tidak pasti waktunya. Gambaran mengenai fenomena di atas, memperlihatkan adanya suatu kondisi kelurahan

yang belum dapat diperankan dengan optimal sebagai sebuah organisasi modern yang semestinya memiliki kewenangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di daerah dan dapat secara efektif berperan sebagai organisasi terdepan, karena adanya respons resistensi.

## II. METODE

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini secara umum diklasifikasikan atas dua jenis (Sugiyono, 2019), yaitu:

1. Data sekunder

Merupakan literatur atau data, yang berasal dari laporan-laporan berkala, atau informasi yang berasal dari referensi-referensi yang berkaitan dengan obyek penelitian.

2. Data Primer/informan

Merupakan data yang diperoleh atau ditemukan langsung dari hasil penelitian dengan tujuan untuk memperoleh data sesuai kebutuhan penelitian yaitu di kantor Kelurahan Tatura Selatan Kecamatan Palu Selatan Kota Palu.

Teknik penentuan informan pada penelitian ini menggunakan purposive dengan cara menentukan informan berdasarkan keperluan peneliti dan dipilih dengan sengaja berdasarkan pertimbangan tertentu.

Penelitian kualitatif tidak dimaksudkan untuk membuat generalisasi dari hasil penelitiannya. Oleh karena itu, pada penelitian kualitatif tidak dikenal adanya populasi dan sampel. Subjek penelitian menjadi informan yang akan memberikan berbagai informasi yang diperlukan selama proses penelitian.

Informan adalah orang yang benar-benar mengetahui suatu persoalan atau permasalahan tertentu yang darinya dapat diperoleh informasi yang jelas, akurat, dan terpercaya baik berupa pernyataan, keterangan atau data-data yang dapat membantu dalam memenuhi persoalan atau permasalahan yang diteliti.

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan surat keterangan domisili di kantor kelurahan tatura selatan kecamatan palu selatan kota palu dari tiga indikator yang digunakan yaitu teori yang dikemukakan oleh parasuraman (Nogi S, 2007) yaitu: keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), dan jaminan (assurance). Ketiga indikator tersebut akan dibahas satu persatu sebagai berikut :

Aparatur kelurahan tatura selatan kecamatan palu selatan kota palu juga disebut aparat pemerintahan sebagai abdi negara. Mempunyai kewajiban mengabdi, berbakti, taat kepada peraturan, oleh karena itu hal yang paling utama adalah keandalan aparatnya dalam melayani masyarakat secara optimal.

Dalam era globalisasi dan didukung arus informasi yang modern, membuat aktifitas dan

mobilitas masyarakat semakin meningkat, sehingga dituntut keandalan aparat dalam pelayanan yang segera, akurat dan memuaskan. Oleh karena itu pemerintah berupaya meningkatkan pelayanan administrasi kepada masyarakat.

Undang-undang no. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik bab i pasal i (ayat1), berbunyi: "pelayanan publik adalah 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".

Informan yang merupakan pengguna jasa dalam hal ini aparatur di kelurahan tatura selatan kecamatan palu selatan kota palu, maka sangat terlihat kualitas pelayanan administrasi dikategorikan sudah berjalan baik, karena berada dalam kategori cepat, tanggap dan memberikan kepuasan kepada masyarakat, olehnya itu dari aspek/dimensi keandalan aparatur kelurahan tatura selatan kecamatan palu selatan kota palu penulis menyimpulkan sudah berjalan baik sesuai harapan masyarakat kelurahan tatura selatan pada umumnya.

Salah satu aspek yang tidak kalah penting dalam setiap organisasi adalah daya tanggap aparaturnya dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Untuk mengetahui bagaimana daya tanggap aparatur kelurahan tatura selatan kecamatan palu selatan kota palu dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat, sangat sesuai dengan pengamatan penulis, dimana aparatur dikantor kelurahan tatura selatan kecamatan palu selatan kota palu dalam memberikan pelayanan surat keterangan domisili yang cepat dan tanggap memang sudah menunjukkan hasil maksimal.

Masalah jaminan mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya juga tidak kalah penting harus dimiliki oleh aparatur kelurahan tatura selatan kecamatan palu selatan kota palu.

Untuk mengetahui bagaimana jaminan yang dimiliki aparatur kelurahan tatura selatan kecamatan palu selatan kota palu. Bahwa untuk indikator fungsi keandalan, dan daya tanggap sudah berjalan dengan baik sedangkan untuk indikator jaminan (assurance), masih perlu ditingkatkan lagi, yang utama adalah sumber daya manusia itu sendiri khususnya penguasaan dibidang komputer perlu diberikan pelatihan ke pada aparatur dikantor kelurahan tatura selatan kecamatan palu selatan kota palu dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi yang berhubungan dengan surat keterangan domisili yang lebih baik ke depannya demi kepuasan masyarakat kelurahan tatura selatan kecamatan palu selatan kota palu.

#### IV. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada seluruh pihak yang menjadi motivator dalam penulisan karya ilmiah ini. Selain itu, terima kasih kepada apparat kelurahan tatura utara kecamatan palu selatan yang sudah meluangkan waktunya dalam memberikan data penelitian sehingga penelitian ini dapat terealisasikan.

#### V. KESIMPULAN

Berdasarkan apa yang telah dijelaskan diatas dapat disimpulkan bahwa indikator Pelayanan Surat Keterangan Domisili Pada Kantor Kelurahan Tatura Selatan Kecamatan Palu Selatan Kota Palu maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa hasil penelitian yang penulis lakukan dikantor Kelurahan Tatura Selatan Kecamatan Palu Selatan Kota Palu melalui observasi dan hasil wawancara langsung dengan beberapa informan, dari tiga dimensi/aspek penilaian Kualitas Pelayanan Umum yaitu Keandalan, Daya Tanggap, dan Jaminan. Penulis mengambil kesimpulan bahwa pelaksanaan Pelayanan Publik pemerintahan dikantor Kelurahan Tatura Selatan Kecamatan Palu Selatan Kota Palu yang diukur dari ketiga indikator tersebut, yang dinilai sudah berjalan dengan baik adalah indikator/dimensi Keandalan dan Daya Tanggap, sedangkan dalam indikator/dimensi Jaminan yang hasilnya masih kurang berjalan dengan baik.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Tangkilisan, Hessel Nogi. S. 2007. Manajemen Publik. Jakarta: Pt Grasindo.  
Thoha, Miftah. 1998. Perilaku Organisasi Konsep Dasar Dan Aplikasinya, Cet.Ix. Jakarta: Pt. Raja Grafindo Persada  
Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik  
Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara