



Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Pindah Kependudukan Di Kantor Kelurahan Tatura Utara Kecamatan Palu Selatan Kota Palu

Sussanti

E-Mail : susan3115hs@gmail.com

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Pembangunan Palu

ABSTRACT

Based on the results of initial observations that researchers did, there were still liars committed by service officers at the North Tatura Village Office. And also the administrative service time is quite long, which is above 30 minutes. Whereas based on the Standard Operating Procedure (SOP) for administrative services in North Tatura Village, it states the requirements to make or improve population administration, then the community must complete it with a photocopy of family card, photocopy of proof of payment of PBB, old ID card for additions and transfer letter for those who move. no fees are charged with a service time of 10 to 15 minutes. The type of research used in this research is descriptive. The establishment of the Palu City Regional Regulation Number 8 of 2004 concerning the administration of the population of Palu City, the content in this Regional Regulation is also specifically concerning the National Population Identification Number (NIK) instead of the Resident Number for regional visits. The type of research used in this research is descriptive. In this study, the researcher was involved in the situation and setting of the phenomenon under study. In this study, interviews were conducted with informants consisting of the New Village Head, Secretary of the Village Head, Head of the Government Section, and the Community. The results of interviews with researchers and informants obtained are then presented in the form of discussions then explanations and explanations.

Keyword : *Quality of Service, Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*

LATAR BELAKANG

Terbentuknya Peraturan Daerah Kota Palu Nomor 8 Tahun 2004 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan Kota Palu, muatan dalam Peraturan Daerah ini juga bersifat khusus mengatur tentang Nomor Induk Kependudukan (NIK) yang bersifat nasional sebagai ganti Nomor Penduduk yang berskala kedaerahan. Regulasi ini bertujuan agar setiap warga Negara memiliki Nomor Induk Kependudukan yang unik, tunggal dan melekat pada seseorang sepanjang hidupnya.

Diharapkan Nomor induk Kependudukan dapat digunakan sebagai akses pelayanan publik dan rujukan utama dalam menerbitkan kartu identitas lainnya seperti SIM, NPWP, paspor, sertifikat hak atas tanah atau lainnya mengingat pentingnya untuk kelancaran materiil seseorang dan juga memudahkan masyarakat untuk mengurus administrasi pindah domisili kependudukan, mutasi penduduk maupun administrasi pembuatan Kartu Keluarga (KK) ataupun penambahan anggota keluarga.

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam. Kegiatan pelayanan yang bersifat primer maupun sekunder diselenggarakan pemerintah sebagai bentuk perwujudan loyalitasnya sebagai abdi masyarakat, kegiatan tersebut dilaksanakan secara efisien dan responsive, yaitu pelayanan dilaksanakan melalui pemanfaatan sumberdaya yang seminimal mungkin dengan hasil yang maksimal, dan berdasar pada kebutuhan yang diharapkan oleh masyarakat.

Pengertian pelayanan umum atau pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum. Kepentingan umum dengan pelayanan umum saling berkaitan. Pelayanan publik dalam perkembangan lebih lanjut dapat juga timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan organisasi.

Menurut Dwiyanto (2005) bahwa pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna atau pelanggan yang dimaksud menurutnya di sini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), dan sebagainya.

Pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas yang diberikan oleh suatu organisasi atau birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan yang dibutuhkan masyarakat. Menurut Nurcholis (2005), pelayanan publik dimaknai sebagai usaha pemenuhan hak-hak dasar masyarakat dan merupakan kewajiban pemerintah untuk melakukan pemenuhan hak-hak dasar tersebut. Pelayanan publik sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di

pusat, di daerah dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan perundang-undangan.

Pelayanan umum merupakan kegiatan yang diberikan oleh seseorang atau sekelompok dengan landasan melalui sistem atau prosedur yang telah ditentukan untuk usaha memenuhi kepentingan masyarakat. Pelayanan umum harus mendahulukan kepentingan umum atau kepentingan masyarakat, karena pelayanan umum berfungsi memenuhi kepentingan masyarakat umum yang membutuhkan pelayanan. Kurniawan dan Najib (2008) memberikan penjelasan bahwa pelayanan publik merupakan suatu pelayanan yang diberikan oleh negara dan perusahaan milik negara kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat.

Pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan untuk masyarakat banyak. Pelayanan publik diberikan oleh negara melalui organisasi atau perusahaan maupun instansi pemerintah demi menciptakan kesejahteraan masyarakat.

Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Peranannya akan lebih besar dan bersifat menentukan manakala dalam kegiatan-kegiatan jasa di masyarakat itu terdapat kompetisi dalam usaha merebut pasaran atau langganan. Dengan adanya kompetisi seperti itu menimbulkan dampak positif dalam organisasi / perusahaan ialah mereka bersaing dalam pelayanan, melalui berbagai cara, teknik dan metode yang dapat menarik lebih banyak orang menggunakan atau memakai jasa atau produk yang dihasilkan oleh organisasi atau perusahaan. Memperhatikan peran layanan yang semakin menonjol maka tidaklah heran apabila masalah masalah layanan mendapat perhatian besar dan berulang kali dibicarakan, baik masyarakat maupun

manajemen itu sendiri baik secara khusus maupun dalam berkaitan dengan pokok usaha atau kegiatan organisasi.

Parasuraman (2001) mengemukakan konsep kualitas layanan yang berkaitan dengan kepuasan ditentukan oleh lima unsur yang biasa dikenal dengan istilah kualitas layanan "RATER" (responsiveness, assurance, tangible, empathy dan reliability). Konsep kualitas layanan RATER intinya adalah membentuk sikap dan perilaku dari pengembang pelayanan untuk memberikan bentuk pelayanan yang kuat dan mendasar, agar mendapat penilaian sesuai dengan kualitas layanan yang diterima.

Inti dari konsep kualitas layanan adalah menunjukkan segala bentuk aktualisasi kegiatan pelayanan yang memuaskan orang-orang yang menerima pelayanan sesuai dengan daya tanggap (responsiveness), menumbuhkan adanya jaminan (assurance), menunjukkan bukti fisik (tangible) yang dapat dilihatnya, menurut empati (empathy) dari orang-orang yang memberikan pelayanan sesuai dengan kehandalannya (reliability) menjalankan tugas pelayanan yang diberikan secara konsekuen untuk memuaskan yang menerima pelayanan.

Berdasarkan inti dari konsep kualitas layanan "RATER" kebanyakan organisasi kerja yang menjadikan konsep ini sebagai acuan dalam menerapkan aktualisasi layanan dalam organisasi kerjanya, dalam memecahkan berbagai bentuk kesenjangan (gap) atas berbagai pelayanan yang diberikan oleh pegawai dalam memenuhi tuntutan pelayanan masyarakat. Aktualisasi konsep "RATER" juga diterapkan dalam penerapan kualitas pelayanan pegawai baik pegawai pemerintah maupun non pemerintah dalam meningkatkan prestasi kerjanya.

Ndraha (2001) mengemukakan bahwa ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dengan mutu pelayanan yaitu :

1. Kecepatan, maksudnya kecepatan dalam merespon keluhan masyarakat dan menyelesaikan pelayanan pada masyarakat.
2. Ketepatan, adalah kesiapan pegawai dalam memberikan pelayanan serta tepat waktu dalam penyelesaian pelayanan.
3. Kemudahan, artinya harus memberikan pelayanan yang tidak berbelit-belit kepada masyarakat, maksudnya pelayanan yang diberikan pegawai harus mudah dalam penyelesaian layanan informasi yang dibutuhkan.
4. Keadilan, artinya dalam memberikan pelayanan, birokrasi tidak bisa memihak kepada kelompok

Di bidang Pemerintahan tidaklah kalah pentingnya pelayanan itu, bahkan perannya lebih besar karena menyangkut kepentingan umum, bahkan kepentingan rakyat secara keseluruhan. Karena peran pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah melibatkan seluruh aparat Pegawai Negeri makin terasa dengan adanya peningkatan kesadaran bernegara dan bermasyarakat, maka pelayanan telah meningkat kedudukannya di mata masyarakat menjadi suatu hak, yaitu hak atas pelayanan. Namun ternyata hak masyarakat atau perorangan untuk memperoleh pelayanan dari aparat pemerintah terasa belum dapat memenuhi harapan semua pihak, baik masyarakat itu sendiri maupun Pemerintah dan pelayanan umum belum menjadi "budaya" masyarakat.

Masyarakat merupakan sekumpulan manusia yang memiliki budaya sendiri dan bertempat tinggal di daerah teritorial yang tertentu. Anggota masyarakat itu memiliki rasa persatuan dan menganggap mereka memiliki identitas sendiri.

Kantor Kelurahan Tatura Utara, Kecamatan Palu Selatan, Kota Palu, merupakan salah satu organisasi pemerintah, yang mana bertugas dan berkewajiban untuk memberikan pelayanan dengan sebaik-

baiknya pada masyarakat. Pelayanan yang diberikan di Kantor Kelurahan Tatura Utara sangat beragam, salah satu diantaranya adalah pelayanan administrasi pembuatan Surat Keterangan Pindah Kependudukan.

Berdasarkan hasil observasi awal yang peneliti lakukan bahwa masih adanya pungutan liar yang dilakukan oleh petugas pelayanan di Kantor Kelurahan Tatura Utara. Dan juga waktu pelayanan administrasinya cukup lama yaitu diatas 30 menit. Padahal berdasarkan Standar Operating Prosedur (SOP) pelayanan administrasi di Kelurahan Tatura Utara tercantum persyaratan untuk membuat atau memperbaiki administrasi kependudukan, maka kepada masyarakat harus melengkapinya dengan foto copy kartu keluarga, foto copy bukti pelunasan PBB, KTP lama bagi perpanjangan dan surat pindah bagi yang pindah tidak ada biaya yang dikenakan dengan waktu pelayanan 10 hingga 15 menit.

Hasil observasi awal ini tentu tidak sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/MEN 2003 yang mengharuskan adanya transparansi dalam proses pelayanan terhadap masyarakat. Disamping itu pelayanan administrasi di Kantor Kelurahan Tatura Utara Kecamatan Palu Selatan Kota Palu tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).

METODE

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif. Landasan teori ini dalam memahami pendekatan kualitatif berdasarkan pendapat Bogdan & Taylor (dalam Moleong, 2005), yang mengartikan dan memahami metode deskriptif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat dipahami.

Penelitian deskriptif kualitatif bersifat lentur dan fleksibel yang lebih banyak ditentukan dari fenomena lapangan. Karena itu, penelitian kualitatif justru tidak mementingkan hasil dari penelitian melainkan proses dari penelitian yang diadakan. Sehingga peneliti akan menjadi instrumen utama dalam proses penelitian ini (Moleong, 2005)

Basrowi dan Suwandi (2008) mengemukakan penelitian deskriptif kualitatif adalah salah satu metode penelitian yang bertujuan untuk mendapatkan pemahaman tentang kenyataan melalui proses berfikir induktif. Melalui penelitian kualitatif, penelitian dapat menggali subjek, merasakan apa yang mereka alami dalam kehidupan sehari-hari. Dalam penelitian ini peneliti ikut terlibat pada situasi dan setting fenomena yang diteliti.

PEMBAHASAN

Pelayanan merupakan hal yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat, khususnya dalam mengurus dokumen negara seperti KTP, PBB dan lain sebagainya. Mengacu ke hal tersebut, penelitian ini ingin mengetahui Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Pindah Kependudukan di Kantor Kelurahan Tatura Utara Kecamatan Palu Selatan Kota Palu dengan menggunakan teori yang dikemukakan oleh Parasuraman (2011), yaitu tentang 5 dimensi pelayanan.

Dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*)

Dimensi *Tangibles*, dimensi ini berkaitan dengan hal-hal lain yang secara langsung dapat membuktikan tentang seberapa jauh perhatian aparat dalam penyelenggaraan pelayanan. Dimensi *Tangibles* dapat dilihat atau diamati dan indikator papan pengumuman yang memadai, jumlah petugas yang ada mampu melayani pemohon, tersedianya fasilitas pelayanan yang memadai, dan penampilan

pegawai yang menarik dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan, maka dapat diketahui bahwa Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Pindah Kependudukan di Kantor Kelurahan Tatura Utara Kecamatan Palu Selatan Kota Palu, dilihat dari dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*) mendapat tanggapan cukup baik. Dan ini sudah sesuai dengan harapan masyarakat.

Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Dimensi *Reliability* adalah kemampuan aparat dalam memberikan pelayanan secara akurat dan sesuai standar mutu yang telah ditetapkan dan diharapkan oleh masyarakat atau pelanggan. Dimensi ini dapat dinilai dari sub variabel kesiapan aparat sesuai tugas pokoknya, pemberian informasi kepada masyarakat, aparat yang tanggap terhadap keinginan atau kemauan masyarakat, dan prosedur yang mudah.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan diatas, maka dapat diketahui bahwa Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Pindah Kependudukan di Kantor Kelurahan Tatura Utara Kecamatan Palu Selatan Kota Palu, untuk dimensi keandalan (*reliability*) mendapat tanggapan masih cukup baik. Dan dimensi ini sudah sesuai dengan harapan masyarakat.

Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Dimensi *Responsiveness* berkaitan dengan tingkat ketanggapan aparat dalam memahami aspirasi dan kebutuhan pelanggan serta memberikan respon atas aspirasi dan kebutuhan tersebut. Dimensi Ketanggapan (*responsiveness*) ini dapat dinilai dari kecepatan pegawai dalam proses pelayanan, kecepatan menyelesaikan keluhan, dan kemampuan aparatur dalam pemberian pelayanan karena setiap masyarakat menginginkan adanya proses pelayanan yang cepat dari aparat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan, maka dapat diketahui bahwa Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Pindah Kependudukan di Kantor Kelurahan Tatura Utara Kecamatan Palu Selatan Kota Palu, untuk dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) mendapat tanggapan kurang baik. Dan dimensi ini masih belum sesuai dengan harapan masyarakat.

Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Berkaitan dengan garansi terhadap produk yang diberikan kepada pelanggan sehingga pelanggan mendapatkan kepastian akan pelayanan yang baik dan bermutu. Dimensi *Assurance* dapat dinilai dari sub variabel jaminan akan pemrosesan berkas, kepastian biaya sesuai ketentuan, jaminan penyelesaian urusan tepat waktu, jaminan penyelesaian atas keluhan pemohon dan biaya yang dibayar telah sesuai dengan jasa pelayanan yang diberikan oleh aparat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan, maka dapat diketahui bahwa Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Pindah Kependudukan di Kantor Kelurahan Tatura Utara Kecamatan Palu Selatan Kota Palu, untuk dimensi Jaminan (*assurance*) mendapat tanggapan cukup baik dan dimensi ini sudah sesuai dengan harapan masyarakat.

Dimensi *Empathy* (Empati)

Berkaitan dengan perhatian yang diberikan kepada pelanggan oleh pelayan, atas pelayanan, atas pelayanan yang didapat dari aparat kelurahan, sehingga tercipta suasana yang harmonis dan saling pengertian antara pihak yang melayani dengan yang dilayani. Dimensi empati dapat dilihat dari sub variabel keramahan pegawai dalam proses pelayanan, kesopanan pegawai dalam proses pelayanan, kemudahan untuk dihubungi oleh pemohon dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan, maka dapat diketahui bahwa Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Pindah Kependudukan di Kantor Kelurahan Tatura Utara Kecamatan Palu Selatan Kota Palu, untuk dimensi Empati (*Empathy*) mendapat tanggapan cukup baik. Dan dimensi ini sudah sesuai dengan harapan masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan uraian hasil penelitian dan pembahasan, maka secara umum Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Pindah Kependudukan di Kantor Kelurahan Tatura Utara, Kecamatan Palu Selatan Kota Palu, dapat disimpulkan bahwa:

1. Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Pindah Kependudukan di Kantor Kelurahan Tatura Utara, Kecamatan Palu Selatan Kota Palu, dilihat dari dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*) mendapat tanggapan cukup baik, berarti kualitas pelayanan dari dimensi ini sudah sesuai dan memenuhi harapan masyarakat.
2. Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Pindah Kependudukan di Kantor Kelurahan Tatura Utara, Kecamatan Palu Selatan Kota Palu, dilihat dari dimensi Keandalan (*Realibility*) mendapat tanggapan cukup baik, berarti kualitas pelayanan dari dimensi ini sudah sesuai dan memenuhi harapan masyarakat.
3. Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Pindah Kependudukan di Kantor Kelurahan Tatura Utara, Kecamatan Palu Selatan Kota Palu, dilihat dari dimensi Daya Tanggap (*Responsivinees*) mendapat tanggapan kurang baik, berarti kualitas pelayanan dari dimensi ini masih belum sesuai dan belum memenuhi harapan masyarakat.

4. Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Pindah Kependudukan di Kantor Kelurahan Tatura Utara, Kecamatan Palu Selatan Kota Palu, dilihat dari dimensi Jaminan (*Assurance*) mendapat tanggapan cukup baik, berarti kualitas pelayanan dari dimensi ini sudah sesuai dan memenuhi harapan masyarakat.
5. Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Pindah Kependudukan di Kantor Kelurahan Tatura Utara, Kecamatan Palu Selatan Kota Palu, dilihat dari dimensi Empati (*Empathy*) mendapat tanggapan cukup baik, berarti kualitas pelayanan dari dimensi ini sudah sesuai dan memenuhi harapan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- [1] Basnowi dan suwandi. (2008). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Rineke Tjipta. Jakarta
- [2] Dwiyanto, A. (2005). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gajah Mada Uneversity Press. Yogyakarta.
- [3] Kurniawan, L. J dan Najib, M. (2008). *Paradigma Kebijakan Pelayanan Publik : Rekonstruksi Pelayanan Publik Menuju Pelayanan yang Adil, Berkwalitas, Demokratis dan Berbasis Rakyat*. Trans. Malang.
- [4] Moleong, L. J. (2005). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- [5] Ndraha, T. (2001). *Kybernologi*. PT Rineka Cipta. Jakarta.
- [6] Nurcholis, H. (2005). *Teori dan Praktek Pemerintahan Dalam Otonomi Daerah*. Raja Grasindo. Jakarta.

Dokumen

- [7] Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003

Tentang Pedoman Umum
Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Jurnal

- [8] Parasuraman, Zeithaml, Berry, (2011).
*SERVIQUAL : A. Multiple Item Scale
For Measuring Consumer Perception
Of Service Quality. Journal Of
Retailing* Vol. 64 No. 1 PP 12-37;