



Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi Komparatif Pemerintah Kelurahan dan Pemerintah Desa

Population Administration Services (Comparative Study of Sub-District Government and Village Government)

Filo Leonardo Tinggoy^{1*}, Syugiarto², Fachrul Reza³

¹Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Pembangunan Palu, filoleo1983@gmail.com

²Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Pembangunan Palu, ughenk007@gmail.com

³Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Pembangunan Palu, rezadakwah123@gmail.com

*Corresponding Author: E-mail: filoleo1983@gmail.com

Artikel Penelitian

Article History:

Received: 07 Apr, 2025

Revised: 20 May, 2025

Accepted: 20 May, 2025

Kata Kunci:

Pelayanan;
Kualitas Pelayanan;
Administrasi Kependudukan;
Kelurahan;
Desa

Keywords:

Service;
Service Quality;
Population Administration;
Sub-district;
Village

DOI: 10.56338/jks.v8i5.7443

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pelayanan administrasi kependudukan di dua wilayah yang berbeda, yaitu di kantor kelurahan dan kantor desa. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian ini melihat proses administrasi kependudukan di dua wilayah administrasi pemerintahan yang berbeda, yaitu di wilayah kelurahan Mambo dan wilayah desa Labuan Salumbone. Tahap awal dalam penelitian ini yaitu melakukan penelitian dengan mewawancarai langsung aparat pemerintah kelurahan dan aparat pemerintahan desa. Tahap selanjutnya yaitu melakukan studi komparatif terhadap dua hasil penelitian yang telah dilakukan. Adapun tahap terakhir yaitu melakukan analisis terkait pelayanan administrasi kependudukan di dua wilayah pemerintahan tersebut. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan di kelurahan mambo dan di Desa Labuan Salumbone belum berjalan dengan baik. Pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Mambo memiliki kekurangan dari segi *Assurance*. Aparat kelurahan mambo tidak memiliki soft skill yang dapat meyakinkan masyarakat dalam pengurusan administrasi kependudukan di kelurahan mambo, sehingga hal tersebut secara tidak langsung mengganggu kecepatan pelayanan karena adanya proses interaksi berlebihan yang tidak berhubungan dengan pelayanan administrasi kependudukan. Sedangkan pelayanan administrasi kependudukan di Desa Labuan Salumbone memiliki kekurangan dari segi *Responsiveness* disebabkan adanya sikap dari sebagian aparat desa yang menunda pekerjaan. Selain itu, temuan penelitian memperlihatkan bahwa adanya perbedaan yang signifikan dari wewenang Kelurahan dan Desa. Perbedaan tersebut dilandasi regulasi yang mengatur pelayanan administrasi kependudukan itu sendiri. Misalkan proses penerbitan KTP dan Kartu Keluarga, Kelurahan Mambo tidak dapat menerbitkan KTP dan Kartu Keluarga karena tidak memiliki wewenang, sehingga Masyarakat akan diarahkan ke Kantor Camat Palu Utara atau diarahkan langsung ke Disdukcapil Kota Palu. Sedangkan di Desa Labuan Salumbone, mereka diberikan wewenang dalam menerbitkan KTP dan Kartu Keluarga bagi Masyarakat berdasarkan delegasi yang diberikan oleh Disdukcapil Kabupaten Donggala dan diperkuat dengan adanya regulasi yang mengatur hal tersebut.

ABSTRACT

This study aims to determine the population administration services in two different areas, namely in the sub-district office and the village office. The method used in this study is qualitative with a descriptive approach. This study looks at the population administration process in two different administrative areas, namely in the Mambo sub-district area and the Labuan Salumbone village area. The initial stage in this study was to conduct research by directly interviewing sub-district government officials and village government officials. The next stage was to conduct a comparative study of the two research results that had been carried out. The final stage was to conduct an analysis related to population administration services in the two government areas. Based on the results of the research that had been carried out, it can be concluded that population administration services in the Mambo sub-district and in the Labuan Salumbone Village had not been running well. Population administration services in the Mambo Sub-district have shortcomings in terms of *Assurance*. Mambo sub-district officials do not have soft skills that can convince the public in managing population administration in the Mambo sub-district, so that this indirectly disrupts the speed of service due to the excessive interaction process that is not related to population administration services. Meanwhile, population administration services in Labuan Salumbone Village have shortcomings in terms of *Responsiveness* due to the attitude of some village officials who delay work. In addition, research findings show that there are significant differences in the authority of the Sub-district and Village. These differences are based on regulations governing population administration services themselves. For example, the process of issuing KTP and Family Cards, Mambo Sub-district cannot issue KTP and Family Cards because it does not have the authority, so the community will be directed to the North Palu Sub-district Office or directed directly to the Palu City Population and Civil Registry Office. While in Labuan Salumbone Village, they are given the authority to issue KTP and Family Cards for the Community based on the delegation given by the Donggala Regency Population and Civil Registry Office and reinforced by the existence of regulations governing this matter.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas dalam kehidupan bernegara, maka dari itu pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat, akan perlunya peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan. Berdasarkan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dijelaskan bahwa pelayanan publik sendiri merupakan suatu 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 penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik sendiri ialah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Kurniawan dalam Pasolong, 2013).

Pemerintah sebagai penyelenggara negara memiliki 3 fungsi dasar yang hirarki yang dilaksanakan oleh birokrasi yaitu pelayanan prima, pemberdayaan masyarakat dan akselerasi pembangunan (Amin Ibrahim, 2008:114). Menurut M. Ryaas Rasyid (2000:59) dari tiga fungsi hakiki yang dijalankan oleh pemerintah, yang paling utama itu adalah fungsi pelayanan publik yang prima yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat berkenaan. Dalam otonomi daerah, peranan pemerintah harus sesuai dengan tuntutan dan dinamik yang berkembang dimasyarakat.

Pemerintah dituntut untuk melaksanakan fungsi sebagai fasilitator bagi masyarakat dalam rangka meningkatkan kesejahteraan ekonomi masyarakat. Sebagai penanggung jawab dalam mensejahterakan perekonomian masyarakat maka pemerintah dituntut memberikan berbagai fasilitas dan kemudahan guna meningkatkan taraf hidup masyarakat. diharapkan melalui berbagai langkah nyata yang dilakukan membuat masyarakat mampu memperbaiki taraf hidup mereka menuju kehidupan yang lebih baik dan lebih sejahtera.

Salah satu aspek yang sangat penting dalam melaksanakan fungsi pemerintahan adalah melayani masyarakat dari berbagai aktivitasnya dan untuk itulah maka pemerintah membentuk sistem administrasi dan birokrasi dari pemerintahan tingkat yang tertinggi sampai ke tingkat pemerintahan yang terendah agar dapat memberikan pelayanan yang lebih optimal bagi seluruh masyarakat dalam fungsinya sebagai pelayan masyarakat/*public service*.

Untuk dapat menciptakan itu semua maka yang perlu disikapi oleh para pelaksana pemerintahan untuk dapat menciptakan pemerintah yang baik dan berwibawa yang efisien, efektif dan produktif dalam melaksanakan roda pemerintahan dan pembangunan serta meningkatkan pelayanan dari aparatur pelaksana pemerintahan itu sendiri. Untuk itu, pemberian pelayanan kepada masyarakat menjadi salah satu aspek paling penting di dalam pelaksanaan fungsi pemerintahan dimana pemerintah berusaha memberikan pelayanan yang terbaik sebagai implikasi dari fungsi aparatur negara dimana pemerintah adalah pelayan masyarakat terutama yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas-tugas umum pemerintahan dengan membentuk sistem administrasi pemerintahan yang dimulai dari pemerintahan tertinggi (tingkat pusat) sampai ke pemerintahan terendah (tingkat kelurahan / desa) agar dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat yaitu pelayanan administrasi kependudukan. Pelayanan administrasi kependudukan diatur dalam Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Regulasi tersebut mengacu pada proses pelayanan terkait administrasi kependudukan, baik itu di provinsi, kota maupun kabupaten.

Penelitian ini sendiri ingin melihat pelayanan administrasi kependudukan di wilayah kelurahan dan wilayah desa. Penelitian ini dilakukan dengan landasan adanya perbedaan pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan oleh pemerintah kelurahan dan pemerintah desa. Asumsi tersebut dibangun oleh peneliti mengingat beberapa aspek, misalkan sumberdaya aparatur yang terlibat dalam

proses memberikan pelayanan kepada Masyarakat.

METODE

Dasar penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kualitatif. Menurut Moleong (2011), penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek yang akan diteliti dengan cara deskripsi dalam bentuk kata serta bahasa pada suatu konteks khusus dengan menggunakan berbagai metode alamiah. Penelitian kualitatif sendiri merupakan penelitian naturalistik, dikarenakan sifat data yang dikumpulkan bercorak kualitatif serta situasi lapangan penelitian bersifat natural dan apa adanya (Nasution, 2003)

Untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam kaitan penelitian ini, penulis menggunakan cara atau teknik pengumpulan data yaitu :

1. Observasi : Observasi merupakan teknik pengumpulan data dengan cara mengamati langsung dilapangan sesuai dengan objek yang diteliti.
2. Wawancara : Pedoman wawancara digunakan untuk mengingatkan interviewer mengenai aspek-aspek apa yang harus dibahas, juga menjadi daftar pengecek (check list) apakah aspek-aspek relevan tersebut telah dibahas atau ditanyakan. Dengan pedoman demikian interviewer harus memikirkan bagaimana pertanyaan tersebut akan dijabarkan secara kongkrit dalam kalimat Tanya, sekaligus menyesuaikan pertanyaan dengan konteks aktual saat wawancara berlangsung (Patton dalam Poerwandari, 1998).
3. Dokumentasi : Dinyatakan bahwa metode historis sering disebut dokumenter, karena sumber-sumbernya kebanyakan dipakai adalah sejenis dokumen. Metode dokumentasi adalah pengumpulan data atau catatan-catatan, laporan-laporan tertulis dari kejadian masa lalu.

Dalam penelitian kualitatif, analisis data dilakukan sejak awal penelitian dan selama proses penelitian di laksanakan data diperoleh kemudian dikumpulkan untuk diolah secara sistematis. Menurut Miles, Huberman dan Saldana (2014) bahwa dalam analisis data kualitatif terdapat alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan. Aktifitas dalam analisis data yaitu : *Data Condensation, Data Display, Conclusion Drawing / verifications.*

1. Kondensasi data (*Data Condensation*). Kondensasi data merujuk pada proses memilih, menyederhanakan, mengabstrakkan atau mentransformasikan data yang mendekati keseluruhan bagian dari catatan-catatan lapangan secara tertulis, transkrip wawancara, dokumen-dokumen, dan materi-materi empirik lainnya.
2. Penyajian data (*Data display*). Penyajian data adalah sebuah pengorganisasian, penyatuan dari informasi yang memungkinkan menyimpulkan data aksi. Penyajian data membantu dalam memahami apa yang terjadi dan untuk melakukan sesuatu, termasuk analisis yang lebih mendalam atau mengambil aksi berdasarkan pemahaman.
3. Penarikan kesimpulan (*Conclusions Drawing*). Kegiatan analisis ketiga yang penting adalah menarik kesimpulan dan verifikasi. Dari permulaan pengumpulan data, seorang penganalisis kualitatif mulai mencari arti benda-benda, mencatat keteraturan penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, alur sebab-akibat, dan proposisi. Kesimpulan akhir mungkin tidak muncul sampai pengumpulan data berakhir, tergantung pada besarnya kumpulan-kumpulan catatan lapangan, pengkodeannya, penyimpanan, dan metode pencarian ulang yang digunakan, kecakapan peneliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tujuan utama penelitian ini yang ingin melihat pelayanan administrasi kependudukan di wilayah kelurahan dan wilayah desa. Penelitian ini dilakukan dengan landasan adanya perbedaan pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan oleh pemerintah kelurahan dan pemerintah desa. Asumsi

tersebut dibangun oleh peneliti mengingat beberapa aspek, misalkan sumberdaya aparatur yang terlibat dalam proses memberikan pelayanan kepada Masyarakat.

Pelayanan administrasi kependudukan mengacu pada beberapa hal, seperti pencatatan kelahiran, pencatatan kematian, pencatatan perkawinan dan perceraian, serta penerbitan dokumen kependudukan seperti kartu keluarga, akta kelahiran, dan KTP. Melalui administrasi kependudukan, pemerintah dapat mengidentifikasi penduduk yang berhak mendapatkan layanan publik, mengatur kebijakan pemerintah yang berkaitan dengan penduduk, dan mengambil langkah-langkah strategis dalam pengembangan suatu wilayah.

Penelitian ini dilakukan di dua Lokasi berbeda, yaitu di Kelurahan Mamboro dan di Desa Labuan Salumbone. Pemilihan kedua Lokasi ini dilandasi oleh beberapa hal, yaitu akses menuju Lokasi penelitian yang relatif mudah serta observasi awal yang dilakukan oleh peneliti yang memperlihatkan bahwa adanya kompleksitas pelayanan. Mengacu pada hal ini juga peneliti menetapkan teori utama yang menjadi landasan dalam melakukan penelitian, yaitu teori dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zethaml-Parasuraman dan Berry (dalam Pasolong, 2007), yaitu : *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphathy*

Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Mamboro

Kelurahan Mamboro merupakan salah satu kelurahan yang ada di wilayah kecamatan palu utara kota palu. Proses pelayanan administrasi kependudukan di kelurahan mamboro sama seperti di kelurahan lainnya di kota palu, yaitu mengacu pada Peraturan Daerah Kota Palu Nomor 8 Tahun 2004 Tentang Administrasi Kependudukan. Secara umum, pelaksanaan administrasi kependudukan meliputi:

- (1) Pendaftaran Penduduk: Proses pendaftaran penduduk baru dan pembaruan data penduduk yang sudah terdaftar.
- (2) Pencatatan Sipil: Pencatatan peristiwa penting seperti kelahiran, kematian, pernikahan, dan perceraian.
- (3) Identifikasi Penduduk: Pengelolaan identitas penduduk melalui penerbitan kartu identitas penduduk atau dokumen identitas lainnya.
- (4) Statistik Kependudukan: Pengumpulan dan analisis data demografis penduduk untuk keperluan statistik dan perencanaan pembangunan.
- (5) Sistem Informasi Kependudukan: Penggunaan teknologi informasi dalam pengelolaan data kependudukan untuk mempermudah akses dan pengolahan informasi.

Penelitian yang dilakukan memperlihatkan bahwa proses pelayanan administrasi kependudukan di kelurahan mamboro cukup unik, hal tersebut disebabkan oleh adanya perubahan jumlah perpindahan penduduk (baik itu masuk maupun keluar) setiap tahunnya. Hal tersebut disebabkan oleh banyaknya rumah yang dikontrakkan atau bahkan kos-kos yang dihuni oleh pendatang yang ingin kuliah. Seperti yang dikemukakan oleh Bapak Moh. Gusfan, SH selaku Lurah di Kelurahan Mamboro bahwa : “Jumlah penduduk di kelurahan mamboro ini selalu bertambah atau bahkan berkurang setiap tahunnya. Hal tersebut bukan disebabkan adanya peningkatan angka kelahiran atau kematian, tetapi lebih kepada banyaknya penduduk baru yang tinggal di kelurahan mamboro (baik itu menyewa kos atau mengontrak rumah) membuat surat keterangan domisili karena kuliah di perguruan tinggi yang lokasinya tidak jauh dari kelurahan mamboro ini (Wawancara dilaksanakan pada 25 April 2025)”.

Menyikapi hal tersebut, peneliti melihat bahwa memang peningkatan jumlah penduduk di kelurahan mamboro disebabkan banyaknya bangunan kos-kosan yang dijadikan sebagai tempat tinggal bagi orang yang kuliah dengan alasan bahwa kelurahan mamboro dekat dengan kampus mereka. Dengan adanya hal seperti ini, pemerintah kelurahan mamboro dituntut untuk memberikan pelayanan administrasi kependudukan sebaik mungkin. Menyikapi hal tersebut, pihak kelurahan mamboro berupaya untuk menyediakan sarana dan prasaran yang menunjang proses pelayanan administrasi kependudukan. Ini juga dibenarkan oleh Ibu Yuyun yang merupakan salah satu staff di kelurahan mamboro barat, ia menjelaskan bahwa : “Kelengkapan sarana dan prasaran penunjang sangat penting

agar dapat memberikan pelayanan terbaik bagi Masyarakat kelurahan mamboro (Wawancara dilaksanakan pada 25 April 2025)”.

Pernyataan diatas sesuai dengan observasi yang telah dilakukan oleh peneliti bahwa memang kelengkapan sarana dan prasarana terlihat di kantor kelurahan mamboro. Ini juga sejalan dengan apa yang dikemukakan oleh Zethaml-Parasuraman dan Berry (dalam Pasolong, 2007), bahwa salah satu indikator untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen yaitu penyedia layanan memiliki sarana dan prasarana seperti fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu dan tempat informasi yang menunjang proses pelayanan.

Lebih lanjut pada saat penelitian dilakukan, peneliti mengamati bahwa memang memiliki kemampuan dan kesanggupan dalam memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat, terlebih lagi peneliti melihat bahwa adanya sikap tegas yang diperlihatkan aparat kelurahan mamboro dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Seperti yang dikemukakan oleh Bapak Murdiono yang merupakan salah satu masyarakat di kelurahan mamboro, bahwa : “Sangat terlihat bahwa aparat kelurahan cukup tegas. Contohnya pada saat saya ingin mengantar teman saya mengurus surat keterangan domisili karena ia menyewa kos-kosan di wilayah kelurahan mamboro. Dengan tegas pegawai kelurahan mengatakan bahwa pihak kelurahan tidak dapat mengeluarkan surat keterangan tersebut sebelum yang bersangkutan memperoleh surat pengantar dari RT dan RW. Ini membuktikan bahwa pendataan kependudukan dilakukan secara tegas sehingga pihak kelurahan dapat mendata jumlah masyarakat secara keseluruhan, baik itu penduduk yang menetap sementara ataupun penduduk yang memang pindah domisili ke kelurahan mamboro (Wawancara dilaksanakan pada 26 April 2025)”.

Dari pernyataan diatas diketahui bahwa memang pihak kelurahan memiliki ketegasan dalam memberikan pelayanan terkait administrasi kependudukan. Namun, peneliti juga melihat bahwa pelayanan yang diberikan masih memiliki kekurangan. Kekurangan tersebut terletak pada kemampuan aparat kelurahan dalam memberikan jaminan pelayanan yang diberikan. Kurangnya soft skill berupa membangun narasi yang dapat meyakinkan masyarakat menjadi kekurangan beberapa pegawai di kelurahan mamboro. Ini dilihat langsung oleh peneliti dan juga diperkuat oleh Bapak Moh. Gusfan, SH selaku lurah, yang pada intinya mengatakan bahwa kurangnya kemampuan membangun narasi yang meyakinkan masyarakat menjadi penyebab pelayanan terganggu. Adapun cara yang dilakukan oleh Lurah Kelurahan Mamboro yaitu membuat alur pelayanan administrasi kependudukan sehingga masyarakat dapat membaca dan mengetahui berkas yang perlu disiapkan serta lama waktu yang diperlukan dalam mengurus hal yang berkaitan dengan administrasi kependudukan di Kelurahan Mamboro.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan di kelurahan mamboro belum berjalan dengan baik. Walaupun terdapat sarana dan prasarana penunjang pelayanan, memiliki sikap tegas dalam memberikan pelayanan, adanya kemampuan serta sanggup memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat, tetapi memiliki kekurangan dari segi *Assurance*. Aparat kelurahan mamboro tidak memiliki soft skill yang dapat meyakinkan masyarakat dalam pengurusan administrasi kependudukan di kelurahan mamboro, sehingga hal tersebut secara tidak langsung mengganggu kecepatan pelayanan karena adanya proses interaksi berlebihan yang tidak berhubungan dengan pelayanan administrasi kependudukan. Hal tersebut juga bertentangan dengan pernyataan Denhardt dan Denhardt (2003), bahwa salah satu dimensi kualitas pelayanan sektor publik yaitu *Problem solving approach* (pendekatan pemecahan masalah), yang mana petugas pelayanan harus memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat sebab dengan informasi yang diberikan kepada masyarakat dengan jelas akan dapat membantu klien, terutama bagi mereka yang belum berpengalaman berurusan dengan pemerintah.

Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Labuan Salumbone

Desa labuan salumbone merupakan salah satu desa yang terletak di wilayah Kabupaten Donggala. Pelaksanaan administrasi kependudukan di Desa Labuan Salumbone diatur dalam Peraturan Daerah Kabupaten Donggala Nomor 2 Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Pelayanan administrasi kependudukan di Desa Labuan Salumbone sama seperti di desa lain yang berada di Wilayah Kabupaten Donggala. Ini sesuai dengan pernyataan dari Bapak Fadli yang merupakan Sekretaris Desa Labuan Salumbone bahwa : “Pelayanan administrasi kependudukan di Desa Labuan Salumbone ini sama seperti di desa-desa lain. Kami dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan selalu mengacu pada aturan yang berlaku, terlebih lagi kami selalu berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi Masyarakat (wawancara dilaksanakan pada 26 April 2025)”.

Pernyataan diatas terbukti dari observasi yang dilakukan oleh peneliti, bahwa pernyataan tersebut sejalan dengan fasilitas penunjang pelayanan yang dilihat langsung oleh peneliti pada saat berkunjung ke Kantor Desa Labuan Salumbone. Selain adanya sarana dan prasarana penunjang pelayanan yang relatif lengkap, peneliti juga melihat adanya sikap tegas yang diperlihatkan aparat desa dalam memberikan pelayanan. Bapak Arif yang merupakan salah satu Masyarakat di Desa Labuan Salumbone mengungkapkan bahwa : “Pelayanan yang diberikan cukup baik menurut saya, adanya sikap tegas yang diperlihatkan oleh aparat desa menjadi bukti bahwa pelayanan dilakukan secara maksimal serta mengacu pada aturan yang berlaku. Dengan sikap tersebut, kami selaku Masyarakat cukup percaya bahwa aparat desa dapat memberikan pelayanan terbaik bagi Masyarakat (Wawancara dilaksanakan pada 26 April 2025)”.

Berdasarkan pernyataan tersebut, peneliti melihat bahwa memang pemerintah desa labuan salumbone dalam memberikan pelayanan memperhatikan beberapa aspek seperti menyiapkan sarana dan prasarana penunjang pelayanan serta memiliki aparat yang mempunyai sikap tegas dalam memberikan pelayanan sehingga Masyarakat menaruh kepercayaan penuh terhadap aparat desa. Ini sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh Denhardt dan Denhardt (2003), bahwa salah satu dimensi kualitas pelayanan sektor publik ialah *Citizen influence* (pengaruh masyarakat), yaitu adanya kepercayaan dari masyarakat, bahwa mandate yang mereka berikan kepada pemerintah dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang mereka terima dari pemerintah daerah. Kepercayaan adalah perangkat yang memungkinkan organisasi untuk mempercayai orang lain dalam mengorganisir dan menggunakan sumber daya secara efektif dalam menciptakan nilai tambah untuk stekholder. Kepercayaan yang terbina untuk mempercayai orang lain akan menimbulkan kepercayaan diri yang tinggi serta akan kemampuan dan keinginannya untuk memenuhi janji yang ditawarkan kepada pelanggannya.

Berkenaan dengan hal tersebut, pemerintah desa labuan salumbone memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang bisa dikatakan cukup baik. Namun pada saat peneliti lebih lanjut mengulik informasi dari masyarakat, peneliti menemukan bahwa adanya pernyataan yang bertentangan. Seperti yang dikemukakan oleh Bapak Moh. Fahri Adam selaku masyarakat di Desa labuan Salumbone, ia menjelaskan bahwa : “Secara umum memang pelayanan yang diberikan cukup baik. Namun yang menjadi masalah yaitu adanya sikap menunda pekerjaan, sehingga pelayanan yang sebenarnya cepat menjadi tertunda akibat sikap tersebut. Fakta ini saya ketahui pada saat mengantar teman saya ke kantor desa untuk membuat surat keterangan bagi anaknya yang baru lahir. Saat itu kami menunggu hampir setengah jam, yang mana menurut saya itu waktu yang sangat lama mengingat pada saat itu hanya kami masyarakat yang berada di kantor desa (wawancara dilaksanakan pada 26 April 2025)”.

Pernyataan tersebut menjadi kontradiktif, sehingga memunculkan keinginan peneliti untuk mendatangi kembali kantor desa labuan salumbone. Observasi yang dilakukan kembali oleh peneliti memperlihatkan bahwa memang benar adanya penundaan pekerjaan yang dilakukan oleh sebagian aparat desa. Hal tersebut disebabkan terdapat kondisi dimana pejabat yang memiliki wewenang dalam menandatangani surat keterangan tidak berada di kantor pada saat jam 8 pagi karena terlambat.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa pelayanan

administrasi kependudukan di Desa Labuan Salumbone belum berjalan dengan baik disebabkan adanya sikap dari sebagian aparat desa yang menunda pekerjaan. Namun peneliti melihat bahwa penundaan pekerjaan itu dilakukan tanpa sengaja mengingat bahwa pada saat itu pejabat yang memiliki wewenang dalam menandatangani surat keterangan tersebut tidak berada di tempat. Tetapi peneliti tetap melihat bahwa hal tersebut tidak dapat menjadi alasan, sehingga peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan di Desa Labuan Salumbone tidak sesuai dengan harapan. Hal ini bertentangan dengan apa yang dikemukakan oleh Zethaml-Parasuraman dan Berry (dalam Pasolong, 2007), bahwa salah satu dimensi kualitas pelayanan yaitu *Responsiveness*, yang mana kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen atau masyarakat.

Studi Komparatif Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Mamboro dan Di Desa Labuan Salumbone

Setelah melakukan penelitian, peneliti menemukan bahwa terdapat beberapa persamaan dan perbedaan pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan dan Di Desa, khususnya di Kelurahan Mamboro dan di Desa Labuan Salumbone. Persamaan di kedua wilayah tersebut yaitu kelurahan mamboro dan desa labuan salumbone diberikan kewenangan dalam Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, Identifikasi Penduduk, Statistik Kependudukan serta Sistem Informasi Kependudukan.

Namun dari persamaan tersebut terdapat juga perbedaan yang signifikan dari wewenang Kelurahan dan Desa. Perbedaan tersebut dilandasi regulasi yang mengatur pelayanan administrasi kependudukan itu sendiri. Misalkan proses penerbitan KTP dan Kartu Keluarga, Kelurahan Mamboro tidak dapat menerbitkan KTP dan Kartu Keluarga karena tidak memiliki wewenang, sehingga Masyarakat akan diarahkan ke Kantor Camat Palu Utara atau diarahkan langsung ke Disdukcapil Kota Palu. Sedangkan di Desa Labuan Salumbone, mereka diberikan wewenang dalam menerbitkan KTP dan Kartu Keluarga bagi Masyarakat berdasarkan delegasi yang diberikan oleh Disdukcapil Kabupaten Donggala dan diperkuat dengan adanya regulasi yang mengatur hal tersebut.

Selain itu, perbedaan mendasar dari pelayanan administrasi kependudukan yang terlihat berdasarkan penelitian yang telah dilakukan yaitu dari segi sikap dan sumberdaya aparat atau staf. Mengacu ke teori yang dikemukakan oleh Zethaml-Parasuraman dan Berry (dalam Pasolong, 2007), diketahui bahwa Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Mamboro memiliki kekurangan dari segi *Assurance*. Aparat kelurahan mamboro tidak memiliki soft skill yang dapat meyakinkan masyarakat dalam pengurusan administrasi kependudukan di kelurahan mamboro, sehingga hal tersebut secara tidak langsung mengganggu kecepatan pelayanan karena adanya proses interaksi berlebihan yang tidak berhubungan dengan pelayanan administrasi kependudukan. Sedangkan di Desa Labuan Salumbone belum berjalan dengan baik disebabkan adanya sikap dari sebagian aparat desa yang menunda pekerjaan, yang bertentangan dengan aspek *Responsiveness* Pada teori yang dikemukakan oleh Zethaml-Parasuraman dan Berry (dalam Pasolong, 2007).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan di kelurahan mamboro dan di Desa Labuan Salumbone belum berjalan dengan baik. Pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Mamboro memiliki kekurangan dari segi *Assurance*. Aparat kelurahan mamboro tidak memiliki soft skill yang dapat meyakinkan masyarakat dalam pengurusan administrasi kependudukan di kelurahan mamboro, sehingga hal tersebut secara tidak langsung mengganggu kecepatan pelayanan karena adanya proses interaksi berlebihan yang tidak berhubungan dengan pelayanan administrasi kependudukan. Sedangkan pelayanan administrasi kependudukan di Desa Labuan Salumbone memiliki kekurangan dari segi *Responsiveness* disebabkan adanya sikap dari sebagian aparat desa yang menunda pekerjaan. Selain itu, temuan

penelitian memperlihatkan bahwa adanya perbedaan yang signifikan dari wewenang Kelurahan dan Desa. Perbedaan tersebut dilandasi regulasi yang mengatur pelayanan administrasi kependudukan itu sendiri. Misalkan proses penerbitan KTP dan Kartu Keluarga, Kelurahan Mamboro tidak dapat menerbitkan KTP dan Kartu Keluarga karena tidak memiliki wewenang, sehingga Masyarakat akan diarahkan ke Kantor Camat Palu Utara atau diarahkan langsung ke Disdukcapil Kota Palu. Sedangkan di Desa Labuan Salumbone, mereka diberikan wewenang dalam menerbitkan KTP dan Kartu Keluarga bagi Masyarakat berdasarkan delegasi yang diberikan oleh Disdukcapil Kabupaten Donggala dan diperkuat dengan adanya regulasi yang mengatur hal tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Denhardt, JV., dan Robert B. Denhardt. (2003). *The New Public Service : Serving, not Steering*. London, England: M.E. Sharpe
- Ibrahim, A. (2008). *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Jakarta: Mandar Maju
- Miles, M. B, Huberman, A. M, dan Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3*. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.
- Moleong, L. J. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nasution. (2003). *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*. Bandung: Tarsito
- Ndraha, T. (2003). *Budaya Organisasi*. Jakarta; Rineka Cipta.
- Ndraha, T. (2005). *Teori Budaya Organisasi, Cetakan Pertama*, PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Pasolong, H. (2007). *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta. Bandung
- Pasolong, H. (2013). *Teori Administrasi Publik*. Yogyakarta: Alfabeta
- Pertauran Daerah Kabupaten Donggala Nomor 2 Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan
- Peraturan Daerah Kota Palu Nomor 8 Tahun 2004 Tentang Administrasi Kependudukan
- Rasyid, M. R. (2000). *Makna Pemerintahan : Tinjauan Dari Segi Etika dan Kepemimpinan*. Jakarta : PT Mutiara Sumber Widya.
- Sinambela, L. P. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, L. P. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan