

## **KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN KELURAHAN TONDO KECAMATAN MANTIKULORE KOTA PALU**

**Ulpa Yunika<sup>1)\*</sup>, Syahrudin Hattab<sup>2)</sup>, Gita Farista<sup>3)</sup>.**

<sup>1</sup>Prodi. Administrasi Publik, FISIP Universitas Tadulako  
[ulpayunika17@gmail.com](mailto:ulpayunika17@gmail.com)

<sup>2</sup>Prodi. Administrasi Publik, FISIP Universitas Tadulako  
[syahrudinhattab88@gmail.com](mailto:syahrudinhattab88@gmail.com)

<sup>3</sup>Prodi. Administrasi Publik, FISIP Universitas Tadulako  
[gitazhirul26@gmail.com](mailto:gitazhirul26@gmail.com)

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk dapat mengetahui Bagaimana Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Kelurahan Tondo Kecamatan Mantikulore Kota Palu. Metode penelitian yang digunakan deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi Lokasi penelitian ini bertepatan di kantor kelurahan tondo kecamatan mantikulore kota palu. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori zeithaml dalam hardiansyah (2011:42) yang terdiri dari 5 aspek yang digunakan dalam mengukur kualitas pelayanan, kelima aspek tersebut yaitu Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty. Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan kelurahan tondo kecamatan mantikulore kota palu masih belum maksimal. Karena terdapat 2 (dua) aspek yang menghambat keberhasilan kualitas pelayanan yang ada di kelurahan tondo yaitu aspek Tangible yang masih kurang memadai terkait minimnya ruang kerja pegawai, komputer, print dan kursi tunggu, Dan aspek Assurance dinilai juga belum maksimal karena pegawai tidak memberikan jaminan jangka waktu penyelesaian tepat waktu dikarenakan sering terjadi kendala saat melakukan proses pelayanan kepada masyarakat seperti yang bertanda tangan tidak berada dikantor atau komputer yang tidak bisa digunakan. Sedangkan 3 (tiga) aspek lainnya yaitu Reliability, Responsiveness dan Emphaty sudah berjalan dengan baik.

**Kata kunci:** Bukti fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati

### **ABSTRACT**

*This study aims to find out the quality of population administration services in tondo village, mantikulore district, palu city. The research method used is deskriptive qualitative. The data collection techniques used are observation, interviews and documentation. The location of this study coincides with the tondo village office, mantikulore district, palu city. The theory used in this study is the Zheithaml theory in Hardiansyah (2011:42) which consists of five aspects used in measuring service quality, the five aspects are Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Emphaty. Based on the research results, it shows that the quality of population administration services in tondo village, mantikulore district, palu city is still not optimal. Because there are 2 (two) aspects that hinder the success of the quality of service in tondo village, namely the Tangible aspect which is still inadequate related to the lack of employee work space, computers, printers and waiting chairs, And the Assurance aspect is also considered not optimal because employees do not provide a guarantee of timely completion because there are often obstacles when carrying out the service process to the community such as the signatory is not in the office or the computer cannot be used. While the other 3 (three) aspects are Reliability, Responsiveness, and Emphaty have been running well.*

**Keywords:** *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty*

Submisi: 14-01-2025

Diterima: 17-01-2025

Dipublikasikan: 14-02-2025

Perkembangan teknologi informasi yang kian pesat menimbulkan suatu revolusi baru berupa peralihan sistem kerja yang konvensional ke era digital. Perubahan ini juga telah merubah cara pandang setiap orang dalam melakukan berbagai kegiatan salah satunya adalah pada kegiatan instansi pemerintah. Untuk itu suatu instansi memerlukan suatu sistem informasi yang mendukung kebutuhan instansi pemerintah dalam menciptakan efisiensi dan efektifitas kerja maupun dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau sekelompok birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu.

Pemerintah mempunyai peran penting untuk menyediakan layanan bagi semua penduduknya sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Pelayanan publik dimaknai sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara pelayanan publik. Penjelasan lebih lanjut mengenai ketentuan ini dijabarkan pada peraturan pemerintah Nomor 96 Tahun 2012. Pada peraturan tersebut, ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang, jasa dan administratif.

Peraturan Daerah Kota Palu Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Palu Nomor 8 Tahun 2004 Tentang Administrasi Kependudukan. Bahwa untuk memberikan perlindungan, pengakuan, penentuan status pribadi dan status hukum setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh penduduk, perlu dilakukan peraturan administrasi kependudukan, dan peraturan tentang administrasi kependudukan hanya dapat dilaksanakan apabila didukung oleh pelayanan yang proporsional dan peningkatan kesadaran penduduk.

Kantor Kelurahan Tondo Kecamatan Mantikulore, yang merupakan organisasi pemerintahan yang tidak dapat terlepas dari berbagai tantangan sosial dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, disamping itu harus juga mampu memanfaatkan berbagai sumber daya manusia dalam meningkatkan fungsi dan pelayanan dengan melakukan berbagai perubahan yang berencana dan terukur. Dalam melaksanakan fungsi dan tugasnya sebagai pelayanan publik yang berupa pembuatan dokumen yang dibutuhkan masyarakat, memposisikan kantor kelurahan tondo harus terlibat dalam usaha perubahan untuk menjadi lebih baik sebagai akibat interaksi dengan sistem sosial maupun menjalin transformasi teknologi dalam ilmu pengetahuan dilingkungannya.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan yang berbunyi adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasil utama untuk pelayanan publik dan pembanunan sektor lain. Adapun beberapa jenis pelayanan administrasi yang ada di kantor kelurahan tondo dan menjadi kebutuhan masyarakat, yaitu Pembuatan surat keterangan usaha, Pembuatan surat keterangan ekonomi lemah, Pembuatan surat keterangan tempat tinggal, Pembuatan surat keterangan belum menikah, Pembuatan surat keterangan memiliki rumah, Pembuatan surat keterangan nikah (N1, N2, N4), Pembuatan surat keterangan janda/duda, Pembuatan surat keterangan kematian, Pembuatan surat keterangan penghasilan orang tua, Pembuatan surat keterangan penerbit pajak, Pembuatan surat keterangan ahli waris.

Undang-undang no. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, menerangkan bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat undang-undang dasar negara republik indonesia tahun 1945; membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang

dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan sering dengan harapan dan tuntutan dan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik; sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas; sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan dan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan pengaturan hukum yang mendukungnya.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti, dari 13 pelayanan yang disebutkan diatas peneliti menemukan bahwa Masih ada beberapa pelayanan di Kantor Kelurahan Tondo yang masih kurang maksimal, diantaranya yaitu pelayanan pembuatan surat keterangan kematian dan surat keterangan ahli waris. Ditinjau dari lima aspek teori Zeithalm dalam Hardianyah (2011:42) tersebut masih terdapat dua aspek belum maksimal diantaranya yaitu Tangible yang masih belum maksimal karena masih minimnya ruang kerja pegawai, ruang tunggu, kursi tamu, komputer, dan print. Dan aspek *Assurance* yang juga masih dianggap belum maksimal karena pegawai kelurahan tondo tidak memberikan jaminan tepat waktu dalam penyelesaian proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dikarenakan sering terjadinya kendala seperti yang bertandatangan tidak berada dikantor atau komputer yang tidak bisa digunakan dan pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan SOP yang ada. Sedangkan tiga aspek lainnya sudah berjalan dengan baik yaitu Reliability berdasarkan penelitian bahwa pegawai kelurahan sudah handal dalam mengoperasikan alat bantu yang digunakan dalam memberikan proses pelayanan kepada msyarakat. Responsiveness karena berdasarkan penelitian bahwa semua pegawai sangat peduli terhadap kebutuhan masyarakat. Dan dari dengan aspek *Emphaty* yang sudah berjalan dengan baik karena semua pegawai memberikan perhatian dan memahami kebutuhan masyarakat. Hal ini terlihat berdasarkan penelitian dan dibuktikan dengan aspek yang dijadikan tolak ukur dalam penelitian.

Berdasarkan masalah diatas yang menunjukkan bahwa pegawai di Kantor Kelurahan Tondo Kecamatan Mantikulore Kota Palu, belum mampu memberikan pelayanan yang berkualitas sebagaimana yang diharapkan oleh masyarakat Tondo. Oleh karena itu, bagaimana kualitas pelayanan adminstrasi kependudukan Kelurahan Tondo Kecamatan Mantikulore Kota Palu?

## **METODE**

Dasar dalam penelitian ini yang digunakan yaitu metode kualitatif. Menurut Creswell dalam Ruslam (2016:16) penelitian kualitatif merupakan suatu proses inkuiri pemahaman berdasarkan pada tradisi-tradisi metodologis yang jelas tentang inkuisi yang mengeksplorasi masalah sosial atau masalah manusia.

Tipe penelitian ini yaitu menggunakan tipe deskriptif. Menurut Sugiyono (2018:86) metode penelitian deskriptif adalah suatu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain. dapat dikatakan bahwa penelitian deskriptif merupakan penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa yang terjadi pada saat sekarang atau masalah aktual.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas 2 hal yaitu jenis data primer seperti observasi dan hasil wawancara. Sedangkan, data sekunder yaitu data pelaporan atau dokumen yang relevan dengan penelitian dan berbagai buku literatur yang sesuai dengan kajian penelitian.

Sedangkan, sumber data dalam penelitian ini yaitu sumber yang berasal dari hasil wawancara atau data-data yang berasal dari data Kantor Lurah.

Penentuan informan dalam penelitian, yaitu menggunakan teknik *purposive*. Adapun yang terpilih menjadi informan yaitu Sekretaris Lurah, Kasie Pemerintahan, Staf Pemberdayaan, Masyarakat terdiri atas Ketua RT, dan masyarakat yang mengurus surat ahli waris dan surat keterangan kematian.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Instrumen dalam penelitian ini, yaitu alat yang digunakan untuk mendapatkan hasil penelitian berupa pedoman wawancara dan alat untuk merekam serta kamera untuk foto dokumentasi.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan Model Interaktif menurut Miles, Huberman, dan Saldana (2014:31-33) yang terdiri atas beberapa langkah yaitu pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Kelurahan tondo awal mulanya adalah sebuah kampung terdiri dari beberapa kampung yang bergabung menjadi kampung Tondo. Kata “Tondo” berasal dari kata “Petondo Mbotomo” yang diucapkan seorang tokoh dari kulawi yang biasa dipanggil Tomalanggai yang mengurus perompak laut, yang pada saat istirahat anak buahnya bertanya “dimana bekal kita?” Tomalanggai menjawab “Petondo Mbotomo”, yang artinya “lihat sendiri brkal itu” ada di gantung di cabang-cabang phon. Dari kata inilah asal nama kampung Tondo. Secara geografis dan demografis kelurahan tondo berada pada wilayah kecamatan mantikulore dengan luas wilayah 5.516 Ha. Batas-batas kelurahan tondo adalah sebagai berikut : Sebelah Utara Terdapat Kelurahan Layana, Sebelah Timur Terdapat Kab. Parigi Moutong, Sebelah Selatan Terdapat Kelurahan Talise, dan Sebelah Barat Terdapat Teluk Palu.

Kelurahan tondo merupakan salah satu organisasi pemerintah yang berfungsi memeberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Dalam memberikan pelayanan, aparat kantor kelurahan tondo di harapkan dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sebagaimana yang diharapkan oleh masyarakat, sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang didapatkan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti, dari 13 pelayanan yang disebutkan diatas peneliti menemukan bahwa Masih ada beberapa pelayanan di Kantor Kelurahan Tondo yang masih kurang maksimal, diantaranya yaitu pelayanan pembuatan surat keterangan kematian dan surat keterangan ahli waris. Ditinjau dari lima aspek teori Zeithalm dalam Hardianyah (2011:42) tersebut masih terdapat dua aspek yang berjalan kurang maksimal diantaranya yaitu Tangible yang masih kurang maksimal karena masih minimnya ruang kerja pegawai, ruang tunggu, kursi tamu, komputer, dan print. Kemudia aspek Assurance yang juga masih dianggap kurang maksimal karena pegawai kelurahan tondo tidak memberikan jaminan tepat waktu dalam penyelesaian proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dikarenakan sering terjadinya kendala seperti yang bertandatangan tidak berada dikantor atau komputer yang tidak bisa digunakan. Sedangkan tiga aspek lainnya sudah berjalan dengan baik yaitu Reliability berdasarkan pernyataan informan mengatakan bahwa pegawai kelurahan sudah handal dalam mengoperasikan alat bantu yang digunakan dalam memberikan proses pelayanan kepada msyarakat. Responsiveness karena berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh masyarakat mengatakan bahwa semua pegawai sangat peduli terhadap kebutuhan masyarakat. Begitu juga dengan aspek Emphaty yang sudah berjalan dengan baik karena semua pegawai memberikan perhatian dan memahami kebutuhan masyarakat. Hal ini terlihat berdasarkan penelitian dan dibuktikan dengan aspek yang dijadikan tolak ukur dalam penelitian. Dengan mengacu pada teori

yang dikemukakan oleh Zeithaml dalam Hardiansyah (2011:42), terkait lima indikator kualitas pelayanan, yaitu : Bukti Fisik (tangible), Keandalan (reliability), Respon/ketanggapan (responsiveness), Jaminan (assurance), dan Empati (empathy), dalam pelaksanaan pelayanan terhadap masyarakat.

Aspek pertama yang digunakan peneliti untuk menilai kualitas pelayanan administrasi kependudukan kelurahan tondo kecamatan mantikulore kota palu yaitu Tangible atau berwujud merupakan salah satu aspek kantor kelurahan yang mudah dilihat masyarakat seperti keadaan bangunan, ruangan, dan fasilitas sarana dan prasarana. Pelayanan yang telah disediakan oleh kelurahan tentunya selalu bertumpu pada kepuasan masyarakat sebagai penerima pelayanan tetapi fakta yang terjadi dilapangan yakni masih terdapat beberapa kendala seperti sarana dan prasarana. Berdasarkan hasil pengamatan peneliti menunjukkan bahwa memang sarana dan prasarana yang ada dikantor kelurahan tondo masih kurang memadai seperti komputer dan print yang hanya disediakan satu unit sehingga ini akan menjadi salah satu kendala pegawai dalam mempercepat pelayanan yang diberikan, mengenai ruang tunggu juga termasuk kurang memadai karena sangat sempit dan hanya disediakan 2 kursi tunggu sehingga masyarakat yang tidak kebagian kursi akan memilih menunggu diteras kantor.

Berdasarkan pernyataan informan terkait fakta empiric yang peneliti peroleh dilapangan terkait dengan kualitas pelayanan administrasi kependudukan kelurahan tondo kecamatan mantikulore kota palu yakni pada aspek penampakan bentuk fisik dari gedung kelurahan tondo sudah dapat dikatakan cukup baik. Namun pada ketersediaan sarana dan prasarana yang mendukung terkait proses pelayanan seperti komputer dan print peneliti melihat hanya terdapat 1 unit komputer dan 1 unit print. Tentu hal ini akan menghambat proses pelayanan jika masyarakat yang ingin dilayani cukup banyak. Kemudian dikantor kelurahan tondo juga masih perlu memperluas ruang tunggu serta menambah kursi tunggunya agar masyarakat juga merasa nyaman saat mendapatkan pelayanan dikantor kelurahan tondo.

Aspek yang kedua digunakan peneliti yaitu Realibility atau kehandalan. Untuk melihat kemampuan pegawai kantor kelurahan dalam memberikan pelayanan yang telah dijanjikan dengan cepat, tepat dan akurat. Serta kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu pelayanan. Untuk itu kehandalan merupakan harapan masyarakat mengenai kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan. Kehandalan yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu kemampuan pegawai dalam menggunakan computer dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Terkait dengan kemampuan pegawai dalam mengoperasikan komputer menurut saya sudah mahir semua karena hampir semua pegawai sudah lama bekerja dikantor ini, jadi saya pikir mekera sudah handal dalam mengoperasikan komputer karena setiap hari pegawai akan melayani kebutuhan masyarakat. kami juga sering arahan kepada setiap pegawai agar memberikan pelayanan dengan baik jadi saya rasa pegawai sudah memberikan yang terbaik juga kepada setiap masyarakat yang dilayani.

Pegawai kelurahan tondo sudah handal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan pelayanan yang diberikan juga sudah sesuai dengan harapan masyarakat. Berdasarkan uraian diatas serta fakta empirik yang peneliti amati dilapangan dapat kita ketahui bahwa tingkat pendidikan aparatur yang ada dikantor kelurahan tondo rata-rata lulusan sarjana. Tentunya sumber daya manusia seperti itu mereka memiliki kehandalan dalam menggunakan alat bantu proses pelayanan.

Aspek ketiga yang digunakan oleh peneliti untuk mengukur kualitas pelayanan administrasi kependudukan kelurahan tondo kecamatan mantikulore kota palu yaitu Responsiveness atau Daya tanggap. Setiap pegawai harus tanggap dalam melayanimasyarakat yang membutuhkan pelayanan. Dan kesiapan merespon keluhan masyarakat serta bersedia membantu, dan memberikan solusi dengan cepat, tepat dan tanggap. Sesuai dengan data yang penelith peroleh dilapangan bahwa pegawai kantor kelurahan tondo memiliki daya tanggap yang cepat dalam memahami kebutuhan masyarakat yang

datang ke kantor tersebut. saya pegawai disini sudah sangat tanggap dalam merespon kebutuhan masyarakat kalau persoalan cepat dalam melayani itu kami tidak bisa pastikan karena alat yang kami gunakan dalam memberikan pelayanan seperti komputer dan print masih minim jadi jika tidak ada kendala yang dialami proses pelayanan yang kami berikan akan berlangsung cepat. Ketanggapan serta kecepatan pegawai dalam melayani masyarakat dapat dikatakan belum maksimal karena dalam proses pelayanan sering terjadi kendala seperti komputer yang tidak bisa digunakan ataupun yang bertanda tangan disurat tersebut tidak berada dikantor. Berdasarkan pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pegawai kelurahan tondo sudah cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat akan tetapi dalam proses pelayanan sering mengalami kendala seperti komputer yang tidak bisa digunakan atau yang bertanda tangan tidak berada dikantor ini merupakan salah satu penyebab keterlambatan dalam memberikan pelayanan

Aspek ke empat yang digunakan dalam menilai kualitas pelayanan dikelurahan tondo yaitu Assurance atau Jaminan. Yaitu mencakup kemampuan, kepastian waktu dalam pelayanan sehingga menimbulkan rasa kepercayaan dan keyakinan dari masyarakat kepada pegawai. Hal yang umum yang dapat dilihat dari segi assurance ialah pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang menjadi acuan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Semua pelayanan yang ada dikelurahan ini memiliki standar operasional prosedur (SOP) tapi terkhusus pelayanan pembuatan surat keterangan kematian kami masih mengikuti SOP yang lama karena SOP yang baru belum kami sosialisasikan kepada ketua RT/RW kelurahan tondo jadi kami masih mengikuti SOP yang lama. Kami disini tidak memberikan jaminan tepat waktu karena pada saat kami memberikan pelayanan terkadang ada kendala yang kami hadapi seperti komputer yang belum bisa digunakan ataupun yang bertanda tangan disurat tersebut tidak berada dikantor. Tapi jika tidak ada kendala proses pelayanan yang kami berikan akan berjalan dengan cepat.

Jenis pelayanan yang ada di Kantor Lurah mempunyai standar operasional prosedur (SOP) dan sejauh ini kami memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai SOP yang ada tapi untuk pelayanan pembuatan surat keterangan kematian kami masih menggunakan SOP yang lama karena pihak kelurahan belum mensosialisasikan mengenai pembuatan surat keterangan kematian ini. Kami tidak memberikan jaminan tepat waktu melainkan selalu berupaya agar semua masyarakat yang mendapatkan pelayanan tepat waktu tetapi memang terkadang kami mendapatkan kendala disetiap pelayanan seperti kendala teknis, peryaratannya belum lengkap ataupun yang bertanda tangan tidak berada dikantor. Berdasarkan pernyataan tersebut menunjukkan bahwa semua pelayanan yang ada dikelurahan tondo memiliki standar operasional prosedur (SOP) dan pegawai juga sudah memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan SOP yang ada akan tetapi tuntutan pelayanan pembuatan surat keterangan kematian masih menggunakan SOP yang lama dikarenakan pihak kelurahan belum mensosialisasikan kepada para RT/RW kelurahan tondo mengenai pembaruan pembuatan surat keterangan kematian.

Pegawai kelurahan tondo memiliki respon yang baik terhadap keluhan yang disampaikan masyarakat, pegawai kelurahan akan langsung menanyakan keperluan masyarakat ketika datang ke kantor lurah kemudian akan langsung diarahkan ke loket pelayanan untuk diberikan pelayanan yang lebih lanjut. Jaminan waktu pelayanan belum berjalan efektif dan maksimal karena dalam setiap proses pelayanan terkadang mengalami beberapa kendala. Berdasarkan hasil penelitian serta fakta empiric yang peneliti amati dilapangan bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparat kelurahan masih sering terlambat karena dalam proses pelayanan yang diberikan selalu mengalami kendala teknis yaitu komputer yang belum bisa digunakan dan masyarakat akan menunggu lebih lama. Hal tersebut tentu tidak sesuai yang diharapkan oleh semua masyarakat kelurahan tondo.

Aspek kelima yang digunakan oleh peneliti yaitu *Empathy* yaitu mengenai sikap aparatur dalam memberikan pelayanan aspek ini meliputi sikap kesopanan, perlakuan, kepedulian, ketulusan serta kemudahan dalam berkomunikasi yang dilakukan oleh pegawai kantor kelurahan kepada masyarakat. Setiap masyarakat datang ke kantor kami akan langsung menegur dan menyapa masyarakat kemudian menanyakan maksud dan tujuan datang ke kantor lurah. Kami juga selalu berupaya bersikap ramah serta sopan kepada semua masyarakat tetapi terkadang ada saja yang mengatakan kami tidak memberikan respon yang baik.

Aparatur kelurahan tondo sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan pegawai juga akan memberikan pelayanan sesuai dengan antrian jadi tidak ada yang dibedakan baik dari agama, budaya serta jabatan, semua akan dilayani sesuai dengan ketentuannya. Semua pegawai bersikap sangat baik dan juga ramah kepada semua masyarakat jadi ketika kita datang ke kantor kita tidak canggung untuk menyampaikan keperluan kita karena pegawainya akan lebih dulu menyapa dan menanyakan keperluan kita. Semua pegawai sudah sangat bersikap adil kepada semua orang karena pegawai akan memberikan pelayanan lebih dulu kepada orang yang pertama datang jadi kita akan disuruh untuk mengantri jadi tidak ada yang didahulukan atau dibedakan. Berdasarkan hal tersebut bahwa aspek *emphaty* yang dimiliki oleh pegawai kelurahan tondo sudah berjalan dengan baik. Hal ini dilihat dari sikap pegawai saat memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pegawai juga mampu membangun komunikasi yang baik kepada semua masyarakat.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan kelurahan tondo kecamatan mantikulore kota palu jika ditinjau dari lima aspek tersebut masih terdapat dua aspek yang belum maksimal diantaranya yaitu *Tangible* yang belum maksimal karena masih minimnya ruang kerja pegawai, ruang tunggu, kursi tamu, komputer, dan print. Dan aspek *Assurance* yang juga masih dianggap belum maksimal karena pegawai kelurahan tondo tidak memberikan jaminan tepat waktu dalam penyelesaian proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dikarenakan sering terjadinya kendala seperti yang bertandatangan tidak berada di kantor atau komputer yang tidak bisa digunakan dan pelayanan yang diberikan juga belum sesuai dengan SOP yang ada. Sedangkan tiga aspek lainnya sudah berjalan dengan baik yaitu *Reliability* berdasarkan penelitian bahwa pegawai kelurahan sudah handal dalam mengoperasikan alat bantu seperti komputer yang digunakan dalam memberikan proses pelayanan kepada masyarakat. *Responsiveness* karena berdasarkan penelitian bahwa semua pegawai sangat peduli terhadap kebutuhan masyarakat. Dan dari segi aspek *Empathy* sudah berjalan dengan baik karena semua pegawai memberikan perhatian dan memahami kebutuhan masyarakat. Hal ini terlihat berdasarkan penelitian dan dibuktikan dengan aspek yang dijadikan tolak ukur dalam penelitian. Setelah dilakukan penelitian pada kualitas pelayanan administrasi kependudukan kelurahan tondo kecamatan mantikulore kota palu maka peneliti mempunyai saran yaitu fasilitas sarana dan prasarana dalam ruang lingkup kelurahan tondo merupakan suatu hal yang sangat penting dalam menunjang aktifitas serta efektivitas kerja khususnya kelurahan tondo, untuk itu perlu dilakukan peningkatan fasilitas terutama ruang kerja dan komputer untuk dapat mempermudah proses pelayanan. Selain itu, pihak kelurahan juga perlu melakukan sosialisasi kepada masyarakat jika ada perubahan di setiap layanan yang disediakan baik sosialisasi secara langsung ataupun secara online.



## **DAFTAR PUSTAKA**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Ruang Lingkup Pelayanan Publik Meliputi Pelayanan Barang, Jasa, dan Administratif.

Peraturan Daerah Kota Palu Nomor 1 Tahun 2009 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Palu Nomor 8 Tahun 2004 tentang Administrasi Kependudukan

Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.

Ruslam, A. 2016. Metodologi Penelitian Kualitatif. Yogyakarta: AR-Ruzz Media

Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

### 1. Identitas Diri

Nama : Ulpa Yunika  
Nim : B10121198  
Tempat dan Tanggal Lahir : Sarjo, 9 Juni 2003  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
No Hp : 082189807275  
Alamat Email : [ulpayunika17@gmail.com](mailto:ulpayunika17@gmail.com)



### 2. Identitas Orang Tua

#### A. AYAH

Nama : Syahrudin  
Pekerjaan : Petani  
Agama : Islam  
Alamat : Desa Sarude

#### B. IBU

Nama : Jumuria  
Pekerjaan : IRT  
Agama : Islam  
Alamat : Desa Sarude

### 3. Riwayat Pendidikan

TK AL-AQSAH : 2010  
SDN 06 BALABONDA : 2015  
SMPN 01 SARJO : 2018  
SMAN 01 SARJO : 2021