



## ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN TONDO KOTA PALU SULAWESI TENGAH

**Siti Nur Aziza**

Universitas Tadulako

**Frischia Novianti Setiawan**

Universitas Tadulako

**Indah Amalia**

Universitas Tadulako

**I Wayan Indrawan**

Universitas Tadulako

**Mustainah**

Universitas Tadulako

**Intam Kurnia**

Universitas Tadulako

**Dandan Haryono**

Universitas Tadulako

Alamat: Jln. Soekarno-Hatta km.9, Mantikulore, Palu, Sulawesi Tengah 94117.

Korespondensi penulis: [sitinuraziza925@gmail.com](mailto:sitinuraziza925@gmail.com)

**Abstract.** Public service is an activity carried out to meet the needs of the community and residents in accordance with laws and regulation such as those in Law No.25 of 2009 concerning public service which states that the state is obliged to serve every citizen to fulfill their basic rights and needs. The purpose of this study is to find out about the quality of public services in the Tondo Village Office Mantikulore District, Palu City, Central Sulawesi Province, whether it is in accordance with the provision of laws and regulations. Data is analyzed using qualitative research methods to determine the quality of public services. In data collection, the methods used are observation, interview and questionnaires. Based on the results of the study, it can be concluded that the quality of public services in the Tondo Village Office, Mantikulore District, Palu City, Central Sulawesi Province has been running very well in providing services to the community, however, in terms of facilities and infrastructure, it still does not meet the service needs in the village office.

**Keywords:** Service Quality, Subdistrict Office, Community Satisfaction, Government Officials

**Abstrak.** Pelayanan Publik merupakan kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan penduduk sesuai dengan peraturan perundang-undangan, seperti yang ada dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang menyatakan bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya; Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tentang kualitas pelayanan publik yang ada di kantor Kelurahan Tondo Kecamatan Mantikulore Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah, apakah sudah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; Data di analisis menggunakan metode penelitian kualitatif untuk mengetahui kualitas pelayanan publik. Dalam pengumpulan data metode yang dipakai adalah observasi, wawancara, dan kuisioner; berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik di kantor kelurahan tondo kecamatan mantikulore kota palu provinsi sulawesi tengah sudah berjalan dengan sangat baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Namun, dari segi sarana prasarana masih belum memenuhi kebutuhan pelayanan yang ada di kantor kelurahan tersebut.

**Kata Kunci.** Kualitas Pelayanan, Kantor Kelurahan, Kepuasan Masyarakat, Aparat Pemerintah

## **LATAR BELAKANG**

Pelayanan publik pada hakekatnya adalah pemberian layanan kepada masyarakat yang merupakan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat, pelayanan publik yang di berikan diharapkan dari hari ke hari semakain berkualitas. Pelayanan publik merupakan salah satu variabel yang menjadi ukuran keberhasilan pelaksanaan kewenangan daerah. Apabila pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah baik dan berkualitas, maka pelaksanaan kewenangan daerah dapat dikatakan berhasil. Kualitas pelayanan publik adalah keunggulan pelayanan yang di berikan kepada masyarakat, yang sesuai dengan harapan mereka. Kualitas pelayanan dapat di ukur dari kecepatan respons, kemudahan interaksi, tangibilitas, rehabilitas, empati, assurance. Ada asas yang harus di penuhi dalam pelayanan publik yang berkualitas yaitu, kapasitas hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak, dan kewajiban serta profesional, partisipatif, persamaan perilaku, keterbukaan, akuntabilitas. Dalam berbagai kebijakan yang di keluarkan oleh pemerintah, kesiapan aparatur menjadi salah satu faktor penting untuk memastikan kebijakan tersebut dapat dilaksanakan dengan baik, kesiapan aparatur, baik di tingkat pusat maupun daerah, mempengaruhi efektivitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan publik dapat tercapai jika ada upaya yang terkordinasi antara aparat pemerintah dan masyarakat. Salah satu tantangan utama adalah memastikan bahwa tidak terjadi kesenjangan antar kelompok masyarakat, baik dalam akses terhadap layanan maupun dalam hal pemahaman mengenai kebijakan yang berlaku. Undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: "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 pelayanan administratif yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik".

Perkembangan teknologi yang pesat hampir mempengaruhi seluruh aspek kehidupan, termasuk data sektor pelayanan publik. Seharusnya pemerintah perlu memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan kepada masyarakat. Dengan pemanfaatan teknologi, pelayanan publik dapat dilakukan lebih cepat, lebih mudah diakses dan lebih efisien. Melalui digitalisasi layanan informasi dapat disampaikan lebih cepat dan tepat, sehingga mengurangi birokrasi yang berbelit-belit dan memberikan transparansi yang lebih tinggi. Selain itu, penerapan teknologi dalam pelayanan publik memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan kapan saja dan dimana saja, tanpa langsung datang ke kantor pemerintah. Namun, penting untuk memastikan bahwa teknologi yang di terapkan juga inklusif dan dapat di akses oleh semua kalangan, termasuk masyarakat yang mungkin kurang familiar dengan teknologi. Oleh karena itu, selain memodernisasikan sistem, aparatur pemerintah juga perlu melakukan sosialisasi dan memberikan pelatihan kepada masyarakat agar mereka dapat memanfaatkan teknologi tersebut secara maksimal.

## **KAJIAN TEORI**

Ada beberapa defnisi konsep Pelayanan Publik menurut para ahli diantaranya adalah:

Dwiyanto(2006), Berpendapat bahwa pelayanan publik adalah serangkaian tindakan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar masyarakat yang berhubungan dengan kepentingan umum dan sesuai dengan hak warga negara. Pelayanan publik yang efektif memerlukan adanya sistem yang

berorientasi pada kualitas dan peningkatan kapasitas aparatur pemerintah. Dwiyanto juga menekankan pentingnya evaluasi dan monitoring terhadap pelayanan publik untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan memenuhi standar

Moenir (2009), Pelayanan publik adalah suatu kegiatan atau tindakan yang dilakukan oleh pemerintah atau badan publik lainnya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atau warga negara. Menurut Moenir pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh organisasi atau perorangan untuk memberikan manfaat kepada masyarakat. Ada 3 karakteristi tertentu pelayanan publik menurut moenir yaitu:

- Bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara langsung
- Dilaksanakan pemerintah atau badan publik yang memiliki kewajiban untuk memberikan layanan kepada masyarakat
- Bersifat tidak mencari keuntungan atau lebih fokus pada kepentingan umum dan pelayanan sosial.

Salah satu teori yang di kembangkan oleh Max Weber adalah teori birokrasi, yang menyatakan bahwa birokrasi merupakan bentuk organisasi yang ideal untuk mencapai efisiensi dalam administrasi. Max Weber berpendapat bahwa birokrasi harus dibentuk secara rasional. Untuk menciptakan suatu organisasi yang dapat di andalkan, diperlukan aparatur birokrasi yang mengedepankan etika dan nurani. Berikut beberapa aspek utama dari birokrasi menurut Max Weber:

1. Struktur Organisasi yang Hierarkis  
Setiap individu dalam birokrasi memiliki posisi yang pasti dan tugas yang terdefinisi dengan baik. Hal ini menciptakan sistem pengawasan yang jelas dimana atasan mengatasi bawahan.
2. Pembagian Tugas yang Tepat  
Dalam birokrasi, setiap pegawai hanya melakukan tugas yang sesuai dengan keahlian atau posisi mereka.
3. Aturan dan Prosedur yang Standar  
Semua keputusan dan tindakan administratif didasarkan pada aturan dalam prosedur yang tetap dan baku.
4. Impersonalitas  
Hubungan antara individu dan organisasi bersifat impersonal, dimana keputusan dan tindakan tidak dipengaruhi oleh hubungan pribadi, melainkan berdasarkan aturan dan prosedur yang ada.

Teori kebijakan publik berbasis kepuasan masyarakat berfokus pada hubungan antara kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dengan tingkat kepuasan masyarakat. Menurut teori ini, kualitas pelayanan publik yang baik dapat meningkatkan kepuasan masyarakat, yang pada gilirannya berdampak pada peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dengan lembaga publik. Ada beberapa point penting dalam teori ini yaitu, kepuasan masyarakat sebagai indikator keberhasilan dalam pelayanan publik. Semakin puas masyarakat dengan pelayanan yang di terima, maka semakin tinggi tingkat keberhasilan pelayanan tersebut. Survei tentang kepuasan masyarakat digunakan untuk mendapatkan umpan balik dari masyarakat

mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah atau lembaga publik, teori ini menekankan pentingnya harapan dan kebutuhan masyarakat dalam memberikan pelayanan. Secara keseluruhan pelayanan publik berbasis kepuasan masyarakat menekankan bahwa kepuasan masyarakat adalah indikator utama dari efektivitas dan keberhasilan suatu sistem pelayanan publik.

## **METODE PENELITIAN**

Desain penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini di pilih karena untuk menyajikan data secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta yang ada di lapangan. Pendekatan kualitatif deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran yang jelas dan rinci tentang subjek yang diteliti. Fokus penelitian ini adalah menggambarkan atau memetakan fakta-fakta yang ada dalam konteks fenomena yang diteliti. Dalam penelitian kualitatif manusia instrumental penelitian dan hasilnya berupa kata-kata atau pernyataan yang sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif fenomenologis ini bertujuan untuk memahami fenomena, pengalaman atau peristiwa dalam konteks yang mendalam. Dalam penelitian ini, data dikumpulkan melalui beberapa teknik seperti:

1. Wawancara (Tidak Terstruktur)  
Wawancara tidak terstruktur, adalah wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk mengumpulkan datanya.
2. Observasi  
Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain.
3. Dokumentasi  
Dokumentasi merupakan proses pengumpulan, penyimpanan, dan pengelolaan berbagai sumber informasi atau data yang relevan dengan topik yang sedang diteliti.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Kantor Kelurahan Tondo Kecamatan Mantikulore Kota Palu merupakan salah satu bentuk-bentuk organisasi pemerintahan yang berfungsi memberikan pelayanan administrasi kependudukan masyarakat. Dalam memberikan pelayanan aparat kantor kelurahan tondo diharapkan dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sebagaimana yang diharapkan oleh masyarakat itu sendiri.

### **1. Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Tondo**

Pemerintah Kelurahan merupakan kunci dari pemberian pelayanan kepada masyarakat. Begitu juga dengan pemerintah Kelurahan Tondo yang senantiasa memberikan pelayanan publik bagi masyarakat setempat. Pemerintah juga tidak terlepas dari permasalahan yang ada. Meskipun kelurahan tondo berada di Kota Palu, tidak sedikit aparat menghadapi masyarakat yang belum memahami sistem administrasi. Namun, mereka tetap melayani masyarakat dengan baik dan ramah. Selain itu, mereka juga memberikan pelayanan kepada masyarakat tanpa harus menunggu waktu yang cukup lama dan pastinya dilakukan secara tertib sesuai dengan antrian tanpa ada kesenjangan sosial. Terlepas dari hal itu di dalam kantor tersebut mereka masih kekurangan sarana dan prasarana seperti komputer. Padahal komputer adalah salah satu hal yang sangat diperlukan dalam pelayanan.

Sebagai bentuk perhatian terhadap pelayanan, setiap bulannya aparat pemerintah di kelurahan tondo mengadakan evaluasi terhadap kinerja mereka untuk memastikan sejauh mana kualitas

pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Selain itu, mereka juga mengadakan survei mengenai tingkat kepuasan masyarakat, namun dengan cara tidak langsung, yakni melalui kotak saran yang disediakan di dalam kantor kelurahan. Dengan adanya kotak saran tersebut, masyarakat dapat memberikan masukan terkait pelayanan yang mereka terima, apakah sudah sangat baik, baik, atau bahkan kurang baik. Hal ini memberikan umpan baik secara anonim, yang dapat digunakan pihak kelurahan untuk memperbaiki pelayanan mereka. Teknik ini menunjukkan upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan melibatkan masyarakat dalam proses evaluasi dan perbaikan. Namun, meskipun ini adalah metode yang mudah diakses, penting untuk mencatat bahwa tidak semua warga mungkin menggunakan kotak saran sebagai saluran untuk memberikan feedback, terutama jika mereka merasa tidak cukup percaya diri untuk meyuarkan pendapat mereka.

Berikut waktu oprasional Kantor Kelurahan Tondo:

No	Hari Kerja	Jam Kerja (WITA)	Jam Istirahat (WITA)
1.	Senin	07.30 - 16.55	12.00 - 13.00
2.	Selasa	07.30 - 16.55	12.00 - 13.00
3.	Rabu	07.30 - 16.55	12.00 - 13.00
4.	Kamis	07.30 - 16.45	12.00 - 13.00
5.	Jumat	07.30 - 11.30	-
6.	Senam Kebugaran Jasmani	06.30 - 07.30	

#### a) Kecepatan Pelayanan

Kecepatan pelayanan adalah kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan cepat menyelesaikan permohonan layanan yang diajukan masyarakat, serta cepat dalam respon kebutuhan masyarakat. Kecepatan pelayanan di Kantor Kelurahan Tondo dapat dilihat dari wawancara peneliti dengan beberapa staf dan masyarakat yang ada di kelurahan tondo.

#### b) Bentuk-Bentuk Pelayanan Publik

Adapun bentuk-bentuk pelayanan publik yang ada di kantor Kelurahan Tondo Kecamatan Mantikulore Kota Palu antara lain:

- Pelayanan surat keterangan: Surat keterangan lahir, kematian, perkawinan, perceraian, belum pernah menikah, tidak mampu, dan lain-lain
- Pelayanan pencatatan penduduk dan pencatatan sipil
- Pelayanan konsultasi: Konsultasi warisan dan pertahanan
- Pelayanan permohonan surat keputusan lurah, seperti, penetapan pengurus RT/RW dan lembaga masyarakat lainnya
- Pelayanan usulan data penerima bantuan sosial
- Pelayanan legalisasi, seperti legalisasi pernyataan ahli waris, proposal bantuan hibah, dan lain-lainnya
- Pelayanan surat keterangan untuk permohonan izin contohnya seperti, izin mendirikan bangunan, usaha, keramaian, penutupan jalan, dan lain-lain
- Pelayanan pengaduan masyarakat
- Pelayanan pemanduan pelaksanaan pemberian bantuan pada masyarakat

## 2. Penggunaan Teknologi Dalam Pelayanan Publik

Di era transformasi 4.0, sistem pemerintahan e-government mulai berkembang pesat untuk memudahkan layanan publik secara online. Harapannya, hal ini dapat menciptakan pemerintah yang lebih terbuka, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dengan adanya teknologi ini, masyarakat dapat lebih mudah mengakses layanan melalui sistem digitalisasi. Hal yang sama juga diterapkan oleh aparat pemerintah di kantor kelurahan tondo, yang menciptakan inovasi layanan publik berupa situs **WEB** bernama **SANGUPALU**. Situs ini dirancang untuk memudahkan dalam mengakses layanan kelurahan secara online. Selain itu mereka juga membuat pelatihan tentang cara penggunaan **WEB SANGUPALU** tersebut. Namun, meskipun teknologi ini sudah tersedia, sebagian besar masyarakat lebih memilih untuk datang langsung ke kantor kelurahan. Ini menunjukkan meskipun ada kemudahan digital, faktor kebiasaan, aksesibilitas, atau kenyamanan fisik masih mempengaruhi pilihan masyarakat dalam menggunakan layanan.

Beberapa keunggulan dalam menggunakan layanan publik secara online diantaranya sebagai berikut:

- Kemudahan Akses : Masyarakat dapat mengakses layanan publik kapan saja dan dimana saja tanpa harus datang langsung ke kantor kelurahan
- Efisien Waktu : Proses pengajuan atau penyelesaian lebih cepat karena tidak mengantri atau menunggu waktu yang lama
- Penyederhanaan Proses Administrasi
- Peningkatan Aksesibilitas

Meskipun layanan publik online menawarkan berbagai keunggulan. Namun dalam penggunaan layanan publik online juga mempunyai kelemahan. Diantaranya adalah:

- Keterbatasan Akses Internet
- Kesulitan Menggunakan Teknologi
- Keamanan Dan Privasi Data
- Kesulitan Verifikasi Data

Di era 4.0 yang ditandai dengan kemajuan teknologi yang pesat, kita harus bijak dalam memanfaatkannya. Keunggulan dan kelemahan teknologi adalah hal yang tidak bisa kita hindari, namun bagaimana kita menggunakan teknologi tersebut akan sangat mempengaruhi dampaknya bagi kehidupan kita. Di satu sisi teknologi memberikan banyak manfaat, seperti kemudahan dalam komunikasi, akses informasi, efisiensi pekerjaan, hingga peningkatan kualitas hidup. Namun di sisi lain, dengan tidak menggunakan dengan bijak, teknologi bisa membawa dampak negatif salah satu contoh penyalahgunaan data pribadi.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian Di kantor Kelurahan Tondo Kecamatan Mantikulore Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah, dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan yang diberikan aparat dalam memberikan pelayanan itu sudah baik dan sudah sangat tepat karena dapat memenuhi kebutuhan masyarakat, walaupun dari segi sarana prasarana seperti komputer masih dikatakan kurang, tetapi dari tingkat kepuasan masyarakat kelurahan tondo sudah sangat puas dengan pelayanan yang mereka berikan. Karena, dengan adanya keterbatasan itu tidak mengurangi kualitas pelayanan yang mereka berikan. Bahkan bisa dikatakan para aparatnya memberikan pelayanan dengan cepat tanpa harus menunggu lama begitupun dengan sistem adminirasinya sesuai dengan SOP (Standar Operating Procedure) yang berlaku. Tidak hanya itu dalam memberikan pelayanan aparat pemerintahnya bisa dibidang sangat ramah kepada masyarakat bahkan di kantor kelurahan tondo tersebut tidak ada kesenjangan sosial. Sehingga kinerja aparat

pemeintahnya sesuai dengan Undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang mengatur tentang kewajiban pemerrintah dan penyelenggaran pelayanan publik untuk memberikan layanan yang berkualitas.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

Choirunnisa,L.,Oktaviana, T.H.C., Ridlo, A.A.,& Rohman,E.I. (2023). Peran Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Dalam Meningkatkan Aksesibillitas Pelayanan Publik di Indonesia. *Sosio Yustia:Jurnal Hukum dan Perubahan Sosial* 3, no.1(2023):71-95.

Riani,Ni Ketut. “Strategi peningkatan pelayanan publik” *Jurnal Inovasi Penelitian*,1,no 11 (2021): 2443-2452

Erlita,D. (2019). Kualitas Pelayanan Publik.*Jurnal Pelayanan Publik dan Bisnis(JaPaBis)* 1,no.1 (2019)

Widanti,N.P.T. (2022). Konsep Good Governance dalam Persfektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur.” *Jurnal Abdimas Peradaban* 3,no.1(2021): 73-85

Anwaruddin,A (2004). Pasanng Surut Paradigma Administrasi Publik.*Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Prakter Administrasi*,1(2),1-16

Hardiansyah,*Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media,2018

Sugiono,*Metode Penelitian Administrasi*,ALFABETA,cv,2003

Maulidiyah Sri,*Pelayana Publik (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan PATEN)*,Indra Prahasta (2014)