

**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI SURAT DOMISILI
DI DESA TUARE KABUPATEN POSO**

Anjas Rivaldo Wengkau^{1*}, Ahmad Sinala², Nurziah³
^{1,2,3}Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Panca Marga Palu, Palu, Indonesia

RIWAYAT ARTIKEL**Diterima:**

20-01-2026

Disetujui:

28-01-2026

Dipublikasi:

19-02-2026

Kata Kunci:

*Pelayanan Publik: Kualitas
Pelayanan; Administrasi
Desa*

ABSTRAK

Kualitas pelayanan publik merupakan indikator penting dalam menilai kinerja pemerintah, termasuk pada tingkat desa. Namun pelayanan administrasi di wilayah pedesaan sering menghadapi kendala seperti keterbatasan akses informasi, prosedur manual, dan keterbatasan sumber daya aparatur. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan pengurusan surat keterangan domisili untuk administrasi kependudukan pada Kantor Desa Tuare Kecamatan Lore Barat Kabupaten Poso. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari Kepala Desa, Sekretaris urusan pemerintahan, dan masyarakat desa. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada aspek ketepatan, kecepatan, dan biaya sudah berjalan cukup baik, ditunjukkan oleh respons aparatur yang cepat serta layanan yang tidak dipungut biaya. Namun aspek keramahan dan kejelasan penyampaian informasi masih belum optimal karena belum tersedianya panduan tertulis dan media informasi pelayanan. Oleh karena itu diperlukan peningkatan transparansi prosedur dan mekanisme komunikasi pelayanan guna meningkatkan kepuasan masyarakat.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan indikator utama dalam menilai kualitas kinerja pemerintah karena berkaitan langsung dengan pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan berkewajiban menyediakan layanan yang efektif, efisien, transparan, dan responsif agar tercipta kepercayaan publik terhadap institusi pemerintahan. Dalam perspektif administrasi publik modern, pelayanan publik menempatkan masyarakat sebagai warga negara yang harus dilayani secara optimal, bukan sekadar pelanggan layanan (Denhardt & Denhardt, 2007). Prinsip tersebut menegaskan bahwa keberhasilan pemerintah tidak hanya diukur dari kebijakan yang dihasilkan, tetapi juga dari kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Dalam praktiknya, pelayanan publik di tingkat birokrasi masih sering menghadapi berbagai kendala, seperti prosedur yang berbelit, keterbatasan informasi, waktu pelayanan yang tidak pasti, serta keterbatasan sarana pendukung. Kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik masih memerlukan perbaikan berkelanjutan, khususnya pada tingkat pemerintahan paling dekat dengan masyarakat, yaitu pemerintah desa. Kualitas pelayanan pada dasarnya dapat diukur melalui dimensi tertentu yang merepresentasikan persepsi masyarakat sebagai pengguna layanan (Parasuraman et al., 1988). Oleh karena itu, evaluasi kualitas pelayanan menjadi penting untuk memastikan bahwa pelayanan publik telah memenuhi standar yang diharapkan.

Pemerintah desa memiliki peran strategis sebagai ujung tombak pelayanan administrasi karena berinteraksi langsung dengan masyarakat dalam berbagai urusan administratif, termasuk administrasi kependudukan. Salah satu bentuk pelayanan administrasi yang penting adalah pengurusan surat keterangan domisili, yang berfungsi sebagai dokumen pendukung dalam berbagai kepentingan administratif seperti pengurusan identitas kependudukan, pendidikan, pekerjaan, maupun layanan publik lainnya. Kualitas pelayanan dalam pengurusan dokumen tersebut menjadi faktor penting yang memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja aparatur desa. Kualitas pelayanan publik sendiri ditentukan oleh kemampuan aparatur dalam memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif dan efisien (Hardiyansyah, 2011).

Namun demikian, pelayanan administrasi di wilayah pedesaan masih menghadapi berbagai keterbatasan, antara lain minimnya akses informasi prosedur, sistem pelayanan yang masih manual, serta keterbatasan kompetensi sumber daya aparatur. Permasalahan tersebut berpotensi menimbulkan ketidakefisienan pelayanan, kesalahpahaman prosedur, serta rendahnya tingkat transparansi layanan. Dalam pendekatan tata kelola publik modern, pelayanan publik seharusnya dilaksanakan melalui kolaborasi antara pemerintah dan masyarakat agar tercipta pelayanan yang responsif dan partisipatif (Osborne, 2010). Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan desa tidak hanya bergantung pada aparatur, tetapi juga pada sistem pelayanan dan keterlibatan masyarakat.

Berdasarkan observasi awal di Kantor Desa Tuare Kecamatan Lore Barat Kabupaten Poso, ditemukan indikasi bahwa proses pelayanan pengurusan surat keterangan domisili masih menghadapi kendala, khususnya dalam penyampaian informasi prosedur kepada masyarakat serta keterbatasan media informasi pelayanan. Meskipun secara umum pelayanan telah berjalan, masih terdapat ruang perbaikan untuk meningkatkan efektivitas dan kualitas pelayanan.

Penelitian mengenai kualitas pelayanan publik di tingkat desa telah banyak dilakukan, namun kajian yang secara spesifik menelaah kualitas pelayanan administrasi surat keterangan domisili pada pemerintah desa masih relatif terbatas, khususnya di wilayah pedesaan terpencil. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk memberikan gambaran empiris mengenai kualitas pelayanan administrasi desa sekaligus menjadi bahan evaluasi bagi pemerintah desa dalam meningkatkan mutu pelayanan publik.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan pengurusan surat keterangan domisili pada Kantor Desa Tuare Kecamatan Lore Barat Kabupaten Poso dengan menggunakan indikator ketepatan, kecepatan, biaya, dan keramahan pelayanan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian bertujuan memahami fenomena pelayanan publik secara mendalam berdasarkan perspektif subjek penelitian serta kondisi alamiah yang terjadi di lapangan. Pendekatan ini memungkinkan peneliti memperoleh pemahaman komprehensif mengenai proses pelayanan, perilaku aparatur, serta pengalaman masyarakat sebagai pengguna layanan, karena penelitian kualitatif menekankan eksplorasi makna, interpretasi, dan pemahaman konteks sosial secara holistik (Creswell, 2014). Jenis penelitian deskriptif digunakan untuk menggambarkan secara sistematis fakta dan karakteristik objek penelitian secara akurat sesuai kondisi empiris, bukan untuk menguji hipotesis, melainkan menjelaskan fenomena sebagaimana adanya (Sugiyono, 2018).

Penelitian dilaksanakan di Kantor Desa Tuare Kecamatan Lore Barat Kabupaten Poso dengan pertimbangan bahwa lokasi tersebut memiliki fenomena pelayanan administrasi kependudukan yang relevan dengan fokus penelitian. Penentuan lokasi dilakukan secara purposive, yaitu berdasarkan pertimbangan kesesuaian karakteristik lokasi dengan tujuan

penelitian. Waktu penelitian berlangsung kurang lebih tiga bulan yang mencakup tahap pengumpulan data, pengolahan data, hingga analisis hasil penelitian. Informan penelitian dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan sumber data secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu, khususnya individu yang dianggap mengetahui, memahami, serta terlibat langsung dalam proses pelayanan administrasi desa. Informan penelitian terdiri dari aparatur pemerintah desa dan masyarakat pengguna layanan sehingga memungkinkan peneliti memperoleh data yang kredibel dari sudut pandang penyelenggara maupun penerima pelayanan.

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung proses pelayanan administrasi di kantor desa guna memperoleh data faktual mengenai prosedur pelayanan, interaksi aparatur dengan masyarakat, serta kondisi sarana pendukung pelayanan. Wawancara mendalam dilakukan untuk menggali informasi secara detail mengenai pengalaman, persepsi, serta penilaian informan terhadap kualitas pelayanan. Dokumentasi digunakan sebagai teknik pelengkap untuk memperoleh data tertulis berupa arsip, laporan, dan dokumen administrasi yang relevan dengan penelitian. Penggunaan ketiga teknik tersebut dimaksudkan untuk melakukan triangulasi data sehingga meningkatkan validitas dan kredibilitas temuan penelitian.

Analisis data dilakukan menggunakan model analisis interaktif yang meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Proses analisis dilakukan sejak tahap pengumpulan data berlangsung hingga penelitian selesai, karena dalam penelitian kualitatif analisis bersifat simultan dan terus berkembang sesuai data yang diperoleh di lapangan. Model analisis ini menekankan bahwa kegiatan reduksi data dilakukan dengan memilih dan memfokuskan informasi yang relevan, penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian naratif agar mudah dipahami, sedangkan penarikan kesimpulan dilakukan melalui proses interpretasi makna data serta pengecekan konsistensi temuan dengan bukti empiris yang tersedia (Miles & Huberman, 1994).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pengurusan surat keterangan domisili di Kantor Desa Tuare secara umum telah berjalan cukup baik, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan. Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi, kualitas pelayanan dianalisis menggunakan empat indikator utama yaitu ketepatan, kecepatan, biaya, dan keramahan pelayanan.

Pada indikator ketepatan pelayanan, aparatur desa dinilai telah mampu menjalankan prosedur administrasi dengan cukup akurat. Hal ini terlihat dari proses verifikasi data yang dilakukan sebelum surat diterbitkan guna meminimalisasi kesalahan penulisan identitas maupun alamat. Informan dari pihak aparatur desa menyatakan bahwa setiap dokumen diperiksa secara teliti sebelum ditandatangani agar tidak terjadi kesalahan administratif yang dapat merugikan masyarakat. Temuan ini menunjukkan bahwa aspek ketepatan pelayanan telah berjalan dengan baik.

Pada indikator kecepatan pelayanan, mayoritas informan menyatakan bahwa proses pengurusan surat domisili relatif cepat dan tidak memerlukan waktu lama. Hal tersebut didukung oleh hasil observasi yang menunjukkan bahwa pelayanan dapat diselesaikan dalam satu kali kunjungan apabila persyaratan telah lengkap. Namun demikian, terdapat kendala yang muncul ketika masyarakat belum mengetahui persyaratan administrasi secara jelas sehingga harus kembali melengkapi dokumen. Kondisi ini menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan sudah cukup baik dari sisi proses internal, tetapi masih dipengaruhi faktor eksternal berupa keterbatasan informasi.

Pada indikator biaya pelayanan, seluruh informan menyatakan bahwa pengurusan surat domisili tidak dikenakan biaya administrasi. Aparatur desa menegaskan bahwa layanan tersebut

bersifat gratis sesuai ketentuan pelayanan administrasi desa. Temuan ini menunjukkan bahwa indikator biaya pelayanan telah memenuhi prinsip keterjangkauan karena tidak membebani masyarakat secara finansial.

Pada indikator keramahan pelayanan, sebagian informan menilai bahwa aparat desa telah bersikap sopan dan membantu masyarakat. Namun beberapa informan menyatakan bahwa penjelasan prosedur pelayanan masih disampaikan secara singkat dan belum didukung media informasi tertulis seperti papan informasi atau brosur pelayanan. Kondisi ini menyebabkan sebagian masyarakat merasa kurang memahami prosedur secara jelas. Dengan demikian, aspek keramahan dan kejelasan komunikasi pelayanan masih perlu ditingkatkan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pengurusan surat keterangan domisili di Desa Tuare telah berjalan cukup baik pada aspek ketepatan, kecepatan, dan biaya, tetapi masih terdapat kelemahan pada aspek penyampaian informasi pelayanan kepada masyarakat.

Pembahasan

Temuan penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi desa dipengaruhi oleh kapasitas aparat, sistem pelayanan, serta ketersediaan informasi pelayanan. Hasil ini sejalan dengan konsep kualitas pelayanan publik yang menekankan bahwa keberhasilan pelayanan tidak hanya ditentukan oleh hasil layanan, tetapi juga oleh proses pelayanan yang dirasakan masyarakat. Menurut konsep kualitas pelayanan dalam Kualitas Pelayanan Publik, kualitas layanan ditentukan oleh kemampuan penyelenggara layanan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif, efisien, dan responsif. Dalam konteks penelitian ini, kemampuan aparat desa dalam memberikan pelayanan cepat dan tanpa biaya menunjukkan adanya upaya memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif.

Pada aspek ketepatan pelayanan, hasil penelitian menunjukkan bahwa aparat desa telah menjalankan prosedur verifikasi dengan baik. Hal ini mencerminkan adanya kesadaran administratif yang memadai dalam penyelenggaraan pelayanan. Ketepatan merupakan indikator penting karena kesalahan dokumen administrasi dapat berdampak pada proses layanan publik lainnya. Oleh karena itu, ketelitian aparat merupakan indikator profesionalitas pelayanan publik di tingkat desa.

Pada aspek kecepatan pelayanan, hasil penelitian memperlihatkan bahwa proses pelayanan relatif cepat apabila persyaratan telah lengkap. Hal ini menunjukkan bahwa secara internal sistem pelayanan telah berjalan efektif. Namun demikian, hambatan yang dialami masyarakat akibat kurangnya informasi prosedur menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan tidak hanya dipengaruhi kinerja aparat, tetapi juga dipengaruhi sistem penyampaian informasi layanan. Dalam perspektif tata kelola publik modern yang dikemukakan dalam *The New Public Governance*, pelayanan publik seharusnya didukung mekanisme komunikasi yang terbuka antara pemerintah dan masyarakat. Dengan demikian, keterbatasan media informasi pelayanan di kantor desa menjadi faktor yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara menyeluruh.

Pada aspek biaya pelayanan, temuan bahwa layanan diberikan secara gratis menunjukkan bahwa pemerintah desa telah menerapkan prinsip pelayanan publik yang berorientasi pada kepentingan masyarakat. Pelayanan tanpa biaya mencerminkan kepatuhan terhadap prinsip transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan administrasi publik. Hal ini juga berdampak positif terhadap kepercayaan masyarakat terhadap aparat desa sebagai penyelenggara layanan.

Sementara itu, pada aspek keramahan pelayanan, meskipun sikap aparat dinilai cukup baik, keterbatasan penyampaian informasi menunjukkan bahwa dimensi komunikasi pelayanan masih perlu diperkuat. Keramahan pelayanan tidak hanya berkaitan dengan sikap sopan, tetapi juga mencakup kemampuan aparat dalam memberikan penjelasan yang jelas, informatif, dan mudah dipahami masyarakat. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan

melalui penyediaan media informasi seperti papan prosedur layanan, alur pelayanan, atau brosur persyaratan administrasi.

Secara konseptual, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi desa bersifat multidimensional dan tidak hanya ditentukan oleh satu indikator saja. Ketepatan, kecepatan, biaya, dan keramahan merupakan satu kesatuan indikator yang saling berkaitan dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Apabila salah satu indikator belum optimal, maka persepsi kualitas pelayanan secara keseluruhan juga dapat menurun. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan harus dilakukan secara komprehensif melalui perbaikan sistem pelayanan, peningkatan kompetensi aparatur, serta penyediaan informasi pelayanan yang transparan dan mudah diakses masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pelayanan pengurusan Surat Keterangan Domisili untuk pembuatan Kartu Tanda Penduduk di Kantor Desa Tuare Kecamatan Lore Barat Kabupaten Poso, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan secara umum telah berjalan, namun belum sepenuhnya optimal. Proses pelayanan masih dilakukan secara manual sehingga berpengaruh terhadap kecepatan dan ketepatan pelayanan, terutama ketika jumlah masyarakat yang mengurus administrasi meningkat. Selain itu, keterbatasan informasi yang disampaikan kepada masyarakat terkait persyaratan administrasi menyebabkan masih sering terjadi pengulangan kedatangan pemohon karena berkas belum lengkap. Hal ini menunjukkan bahwa aspek kehandalan, ketanggapan, dan kepastian pelayanan masih perlu ditingkatkan. Dari sisi aparatur, upaya memberikan pelayanan yang baik telah terlihat melalui kesediaan membantu masyarakat dalam proses pengisian formulir dan pemeriksaan berkas, namun keterbatasan sumber daya manusia dan sarana pendukung menjadi faktor penghambat dalam mewujudkan pelayanan yang efektif dan efisien. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan melalui perbaikan sistem informasi persyaratan, penyederhanaan prosedur, serta pemanfaatan teknologi administrasi guna mempercepat proses pelayanan dan meningkatkan kepuasan masyarakat. Dengan demikian, perbaikan berkelanjutan pada aspek prosedural, teknis, dan sumber daya diharapkan mampu mewujudkan pelayanan publik desa yang lebih profesional, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

REFERENSI

- Creswell, J. W. (2014). *Research Design*. Sage Publications.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2007). *The New Public Service*. Routledge.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative Data Analysis*. Sage Publications.
- Osborne, S. P. (2010). *The New Public Governance*. Routledge.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.