

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PENERBITAN SURAT KETERANGAN
DOMISILI DI DESA PATAI KECAMATAN CEMPAGA
KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR**

SKRIPSI



Disusun Oleh :

RAIHAN

NIM 21.11.124056

**FAKULTAS ILMU SOSIAL, POLITIK, ADMINISTRASI DAN
KOMUNIKASI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALANGKA**

RAYA TAHUN 2026

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PENERBITAN SURAT KETERANGAN
DOMISILI DI DESA PATAI KECAMATAN CEMPAGA
KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana
Program Studi Administrasi Publik



Disusun Oleh :

RAIHAN

NIM 21.11.124056

**FAKULTAS ILMU SOSIAL, POLITIK, ADMINISTRASI DAN
KOMUNIKASI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALANGKA
RAYA TAHUN 2026**

DAFTAR ISI

IDENTITAS PENGUJI SKRIPSI	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
UCAPAN TERIMA KASIH	vi
RIWAYAT HIDUP	viii
PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
RINGKASAN	x
SUMMARY	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR ISI	xiv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II	9
TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1. Penelitian Terdahulu	9
2.2. Landasan Teori	25
2.2.1 Teori Efektivitas	25
2.2.2 Teori Pelayanan Publik.....	28
2.2.3 Teori Pemerintah Desa	29
2.2.4 Surat Keterangan Domisili	31
2.3. Kerangka Berpikir	33
BAB III	40
METODE PENELITIAN	40
3.1. Jenis Penelitian	40
3.2. Lokasi Dan Waktu Penelitian	41
3.3. Sumber Data	42
3.4. Teknik Pengumpulan Data	44

3.5.	Informan Penelitian	47
3.6.	Pedoman Wawancara	51
3.7.	Teknik Analisis Data.....	52
3.8.	Teknik Pengujian Keabsahan Data.....	55
BAB IV	58	
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	58	
4.1.	Deskripsi Objek Penelitian	58
4.2.	Kategori Data.....	60
4.3.	Analisis Data	61
4.4.	Hasil Penelitian	63
4.4.1.	Efektivitas Pelayanan Publik Dalam Penerbitan Surat Keterangan Domisili Berdasarkan Indikator Ketepatan Waktu.....	63
4.4.2.	Efektivitas Pelayanan Publik Dalam Penerbitan Surat Keterangan Domisili Berdasarkan Indikator Kecermatan	65
4.4.3.	Efektivitas Pelayanan Publik Dalam Penerbitan Surat Keterangan Domisili Berdasarkan Indikator Gaya Pemberian Pelayanan.....	67
4.4.4.	Faktor Pendukung Pelayanan.....	69
4.4.5.	Faktor Penghambat Pelayanan.....	72
4.5.	Pembahasan	75
BAB V.....	83	
KESIMPULAN DAN SARAN.....	83	
5.1	Kesimpulan	83
5.2	Saran	85
DAFTAR PUSTAKA	87	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	22
Tabel 3.1 Pedoman Wawancara	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	37
---	-----------

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai wujud pelaksanaan tugas pemerintahan. Penyelenggaraan pelayanan publik yang baik menjadi indikator keberhasilan pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dijelaskan bahwa pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Oleh karena itu, setiap instansi pemerintah, termasuk pemerintah desa, memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan kebutuhan masyarakat (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009).

Pemerintah desa sebagai penyelenggara pemerintahan di tingkat paling dekat dengan masyarakat memiliki peran penting dalam memberikan berbagai pelayanan administrasi. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, pemerintah desa memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat berdasarkan hak asal usul dan kewenangan lokal yang diakui dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Salah satu bentuk pelayanan yang menjadi tanggung jawab pemerintah desa adalah pelayanan administrasi

kependudukan, karena pelayanan tersebut berkaitan langsung dengan kebutuhan masyarakat dalam memperoleh dokumen administrasi yang digunakan untuk berbagai kepentingan (Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014).

Pelayanan administrasi kependudukan mencakup berbagai jenis pelayanan, seperti penerbitan Surat Keterangan Domisili, Surat Keterangan Usaha, Surat Keterangan Tidak Mampu, surat pengantar Kartu Tanda Penduduk (KTP), surat pengantar Kartu Keluarga (KK), serta berbagai dokumen administrasi lainnya. Di antara berbagai jenis pelayanan tersebut, Surat Keterangan Domisili merupakan salah satu dokumen yang cukup sering dibutuhkan masyarakat sebagai persyaratan dalam berbagai urusan administrasi, seperti keperluan pendidikan, pekerjaan, perbankan, bantuan sosial, administrasi kependudukan, maupun kepentingan administratif lainnya. Tingginya kebutuhan masyarakat terhadap Surat Keterangan Domisili menuntut pemerintah desa untuk mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009).

Desa Patai merupakan salah satu desa di Kecamatan Cempaga Kabupaten Kotawaringin Timur yang secara rutin memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat. Berdasarkan Profil Desa Patai Tahun 2024, jumlah penduduk Desa Patai mencapai sekitar 2.942 jiwa. Jumlah penduduk tersebut menunjukkan bahwa kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan administrasi desa juga cukup tinggi. Salah satu pelayanan yang paling banyak dimanfaatkan masyarakat adalah pelayanan penerbitan Surat

Keterangan Domisili. Berdasarkan data pelayanan administrasi Desa Patai Tahun 2025, tercatat sebanyak 186 permohonan Surat Keterangan Domisili yang diajukan oleh masyarakat. Data tersebut menunjukkan bahwa pelayanan penerbitan Surat Keterangan Domisili merupakan salah satu pelayanan administrasi yang memiliki intensitas tinggi sehingga efektivitas pelaksanaannya perlu mendapat perhatian agar pelayanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal (Profil Desa Patai Tahun 2024; Data Pelayanan Administrasi Desa Patai Tahun 2025).

Meskipun pelayanan administrasi telah berjalan, berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan peneliti masih ditemukan beberapa permasalahan dalam proses penerbitan Surat Keterangan Domisili di Desa Patai.

Yang menyebabkan proses pelayanan mengalami keterlambatan, keterbatasan sarana dan prasarana pelayanan seperti komputer dan printer yang digunakan secara bersamaan ketika jumlah pemohon meningkat, serta masih adanya masyarakat yang belum memahami persyaratan administrasi sehingga proses pelayanan tidak dapat diselesaikan dalam satu kali kunjungan. Selain itu, jumlah aparatur desa yang terbatas menyebabkan beberapa pegawai harus melaksanakan lebih dari satu tugas pelayanan sehingga berpotensi memengaruhi kelancaran proses pelayanan administrasi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa faktor yang memengaruhi efektivitas pelayanan penerbitan Surat Keterangan Domisili di Desa Patai (Hasil Observasi Peneliti, 2026).

Permasalahan tersebut penting untuk dikaji karena efektivitas

pelayanan merupakan salah satu ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik. Hardiansyah (2018) menjelaskan bahwa efektivitas pelayanan dapat dilihat melalui ketepatan waktu pelayanan, kecermatan dalam memberikan pelayanan, dan gaya pemberian pelayanan kepada masyarakat. Ketiga indikator tersebut menjadi aspek yang secara langsung dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan. Apabila pelayanan belum mampu memenuhi ketiga aspek tersebut, maka pelayanan yang diberikan belum dapat dikatakan efektif. Oleh karena itu, analisis mengenai efektivitas pelayanan penerbitan Surat Keterangan Domisili menjadi penting untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang diberikan pemerintah Desa Patai telah memenuhi harapan masyarakat (Hardiansyah, 2018).

Penelitian mengenai pelayanan publik sebenarnya telah banyak dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Triska Aprilia (2022) menemukan bahwa kualitas pelayanan dalam pengurusan Surat Keterangan Domisili belum optimal karena keterbatasan sarana dan prasarana pelayanan. Adrianus Ferdinand Perangin-Angin (2025) menyimpulkan bahwa pelayanan Surat Keterangan Domisili dipengaruhi oleh rendahnya disiplin pegawai dan keterbatasan sumber daya manusia. Penelitian Andi Aditya Putra, Andi Rusdi Untung, dan Iwan Mamminanga (2023) menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan publik masih menghadapi kendala pada aspek kecepatan dan ketepatan pelayanan administrasi. Sementara itu, Andi Nur'aini (2021) menyatakan bahwa efektivitas pelayanan publik belum berjalan secara maksimal akibat rendahnya responsivitas aparatur dalam

memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan publik masih menjadi isu yang terus berkembang dan memerlukan kajian pada berbagai objek pelayanan administrasi.

Berdasarkan berbagai penelitian terdahulu tersebut, masih terdapat kesenjangan penelitian (*research gap*). Sebagian besar penelitian lebih berfokus pada kualitas pelayanan publik, efektivitas pelayanan administrasi secara umum, maupun kinerja aparatur pemerintah. Sementara itu, penelitian yang secara khusus mengkaji efektivitas pelayanan penerbitan Surat Keterangan Domisili dengan menggunakan indikator ketepatan waktu, kecermatan, dan gaya pemberian pelayanan menurut Hardiansyah (2018) pada tingkat pemerintahan desa masih relatif terbatas. Selain itu, hingga saat ini belum ditemukan penelitian yang secara khusus mengkaji efektivitas pelayanan penerbitan Surat Keterangan Domisili di Desa Patai Kecamatan Cempaga Kabupaten Kotawaringin Timur. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat ruang penelitian yang perlu dikaji lebih lanjut sehingga penelitian ini memiliki dasar akademik yang kuat untuk dilakukan.

Berdasarkan *research gap* tersebut, penelitian ini memiliki unsur kebaruan (*novelty*) yang terletak pada fokus penelitian yang secara khusus menganalisis efektivitas pelayanan penerbitan Surat Keterangan Domisili menggunakan indikator efektivitas pelayanan menurut Hardiansyah (2018), yaitu ketepatan waktu, kecermatan, dan gaya pemberian pelayanan, serta mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan faktor-faktor penghambat

pelayanan pada Pemerintah Desa Patai Kecamatan Cempaga Kabupaten Kotawaringin Timur. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan tidak hanya memberikan gambaran mengenai tingkat efektivitas pelayanan publik, tetapi juga memberikan masukan yang dapat digunakan oleh pemerintah desa sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kepada masyarakat (Hardiansyah, 2018).

1.2 Rumusan Masalah

Dalam Penelitian ini, Rumusan Masalah yang akan dibahas adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Efektivitas Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Domisili di Desa Patai Kecamatan Cempaga Kabupaten Kotawaringin Timur?
2. Apa saja Faktor-Faktor Pendukung Dan Faktor-Faktor Penghambat Efektivitas Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Domisili di Desa Patai Kecamatan Cempaga Kabupaten Kotawaringin Timur?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk Mengetahui Efektivitas Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Domisili Di Desa Patai Kecamatan Cempaga Kabupaten Kotawaringin Timur.
2. Untuk Mengetahui Faktor-Faktor Pendukung Dan Faktor-Faktor Penghambat Efektivitas Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Domisili Di Desa Patai Kecamatan Cempaga Kabupaten Kotawaringin Timur.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis

Untuk dapat memperkaya konsep atau teori yang membantu perkembangan ilmu pengetahuan, pengalaman dan wawasan dalam kehidupan berbirokrasi, khususnya untuk mengembangkan pengetahuan ilmu Pemerintahan. Supaya dapat dijadikan sebagai bahan perbandingan untuk penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan atau konsep perangkat desa khususnya dalam pemerintahan dan kepada masyarakat umumnya dalam meningkatkan pengetahuan.

3. Manfaat Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan, wawasan, dan pengalaman penulis dalam memahami efektivitas pelayanan administrasi pemerintah desa. Selain itu, penelitian ini juga menjadi sarana bagi penulis untuk menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama perkuliahan, khususnya dalam bidang administrasi publik dan pemerintahan desa.

4. Bagi Instansi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan evaluasi bagi Pemerintah Desa Patai dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kepada masyarakat. Selain itu, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam memperbaiki sistem pelayanan agar lebih efektif, efisien, transparan, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.