

Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Desa Tejawangi Kecamatan Purwosari kabupaten Pasuruan Perspektif Pengguna Layanan

Yudhawati¹, Dr. Khumaidi. S.Pdi., M.Si²

¹²³ Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Yudharta Pasuruan

ARTICLE INFO

Article history:

Received Agustus, 2025

Revised Agustus, 2025

Accepted Agustus, 2025

Available online Agustus, 2025

Yudhawati999@gmail.com,

khumaidi@yudharta.ac.id

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.
Copyright © 2023 by Author. Published by Universitas Pendidikan Ganesha.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Desa Tejawangi dari perspektif pengguna layanan. Fokus penelitian mencakup tiga dokumen utama, yaitu KTP, Kartu Keluarga, dan Akta Kelahiran. Metode yang digunakan adalah *mixed methods* dengan strategi sekuensial eksploratoris, di mana data kualitatif diperoleh melalui wawancara dan observasi, kemudian diperkuat dengan data kuantitatif dari kuesioner kepada 92 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara umum berada pada kategori baik, khususnya pada dimensi empati dan sikap ramah petugas. Namun, kelemahan masih ditemukan pada aspek ketepatan waktu dan pemanfaatan sistem digital (IKD) yang belum optimal. Faktor pendukung meliputi komitmen aparat desa dan tingginya kebutuhan masyarakat terhadap dokumen kependudukan, sedangkan hambatan utama adalah keterbatasan infrastruktur, gangguan server, serta kurangnya sosialisasi terkait format dokumen baru. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pemerintah desa dalam

meningkatkan mutu pelayanan publik, terutama dalam efisiensi waktu dan literasi digital masyarakat.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, administrasi kependudukan, mixed methods, pelayanan publik

ABSTRACT

This study aims to analyze the quality of population administration services at the Tejawangi Village Office from the perspective of service users. The focus is on three essential documents: ID cards, family cards, and birth certificates. A mixed methods approach with a sequential exploratory strategy was applied, where qualitative data were collected through interviews and observations, followed by quantitative data from questionnaires distributed to 92 respondents. The findings reveal that the overall quality of services is categorized as good, particularly in the dimensions of empathy and staff friendliness. However, weaknesses remain in service timeliness and the limited use of digital identification systems (IKD). Supporting factors include the commitment of village officials and the high demand for administrative documents, while the main obstacles are inadequate infrastructure, server disruptions, and insufficient public socialization regarding new document formats. This research is expected to provide practical recommendations for improving public service quality, especially in terms of time efficiency and community digital literacy.

Keywords: Service quality, population administration, mixed methods, public service

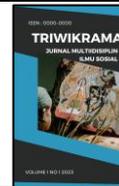


1. PENDAHULUAN

Pemerintah memiliki andil yang sangat penting dalam menyediakan layanan bagi seluruh penduduknya. Ketentuan ini sejalan dengan sebagaimana tercantum dalam Pasal 1 UU NO:25 2009 mengenai pelayanan publik. Sebagian gambaran sesungguhnya pelayanan pada warga desa merupakan pengaturan administrasi pencatatan penduduk yang menjadi kewenangan pemerintah di tingkat kabupaten maupun kota. Proses pendaftaran penduduk ini diawali ditahap desa atau kalurahan, yang berfungsi selaku barisan terdepan dalam menulis setiap warga. Serta demikian, masing masing warga dapat mendaftar secara administratif sebagai masyarakat Indonesia, Sesuai dengan peraturan yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 mengenai Pengelolaan data penduduk. Melalui sistem ini, pemerintah berupaya memastikan bahwasannya tiap masyarakat negara mendapat pengakuan dan haknya sebagai bagian dari masyarakat. Pelayanan merupakan usaha dilakukan oleh sekumpulan atau individu dalam aparaturnya dalam memberikan pelayanan kepada warga demi merealisasikan sasaran yang telah ditetapkan. bagian wujud konkret pelayanan ini adalah pengelolaan administrasi kependudukan yang dilaksanakan oleh pemerintah. Administrasi kependudukan meliputi beragam aktivitas, yang melibatkan pengelolaan dan pengaturan dokumen serta data kependudukan. Proses ini meliputi pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, dan pengelolaan informasi administrasi kependudukan.

Dokumen dan data kependudukan diproses melalui serangkaian tahap seperti pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, serta pengelolaan informasi administrasi kependudukan, yang kemudian dimanfaatkan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dan mendukung pengembangan berbagai sektor lainnya. Pelayanan dilakukan di kantor Desa Tejawangi Kabupaten Pasuruan adalah pelayanan tata kelola administrasi kependudukan. Masalah administrasi kependudukan memiliki peranan krusial dalam mendukung pembangunan, karena melalui sistem administrasi ini, data dan informasi mengenai penduduk serta kondisi daerah tempat tinggal mereka dapat diketahui dengan jelas. pengelolaan Administrasi kependudukan sebagaimana diatur dalam Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 menyangkut Administrasi Kependudukan, mencakup berbagai aspek berkaitan dengan pengelolaan data kependudukan. Dengan adanya administrasi yang baik, pemerintah harus jauh lebih efektif untuk rencana dan melaksanakan program-program pembangunan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Hal ini menunjukkan betapa pentingnya pelayanan administrasi kependudukan mendukung kemajuan dan kesejahteraan masyarakat.

Pelayanan aadministrasi kependudukann bentuk layanan dasar wajib disediakan pemerintahan hingga tingkat desa. Di Kantor Desa Tejawangi, yang terletak di Kecamatan Purwosari, Kabupaten Pasuruan, masyarakat dapat mengakses berbagai layanan, misalnya pengurusan Kartu Keluarga (KK), ktp, serta akta kelahiran. PLayanan ini masih menjadi kebutuhan utama bagi warga setempat. Meskipun pelayanan tersebut telah dilaksanakan secara rutin, dalam praktiknya masih terdapat sejumlah kendala yang memengaruhi kualitas layanan. Salah satu masalah yang sering muncul adalah gangguan pada sistem server, yang dapat menyebabkan keterlambatan dalam penyelesaian berkas administrasi kependudukan. Kendala ini tidak hanya mengganggu proses pelayanan, tetapi juga berpotensi menimbulkan ketidakpuasan di kalangan masyarakat yang menggunakan layanan tersebut. Oleh karena itu, penting untuk melakukan analisis mendalam terhadap berbagai faktor yang mendukung dan menghambat kualitas pelayanan ini, agar langkah-langkah perbaikan yang tepat dapat diambil. Selain itu, perubahan bentuk dokumen seperti KK dan akta kelahiran dari versi lama ke versi baru, yang kini dicetak menggunakan kertas HVS putih dan tanpa tanda tangan basah, juga menimbulkan kebingungan di kalangan masyarakat. Banyak warga kesulitan membedakan antara dokumen asli dan fotokopi, sehingga menimbulkan keraguan dalam penggunaannya untuk keperluan



administrasi lain. Kurangnya sosialisasi dan edukasi mengenai bentuk dokumen kependudukan yang sah menyebabkan munculnya miskomunikasi antara masyarakat dan instansi layanan. Fenomena ini juga terjadi di Desa Tejawangi, di mana sebagian besar pengguna layanan masih menganggap bahwa dokumen sah harus memiliki cap dan tanda tangan basah. Ditambah lagi, inovasi pelayanan seperti Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang sudah diluncurkan oleh pemerintah pusat belum sepenuhnya dimanfaatkan oleh masyarakat Desa Tejawangi, karena keterbatasan akses dan literasi digital. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun pelayanan administrasi kependudukan di Desa Tejawangi sudah berjalan, masih terdapat hambatan yang berpengaruh terhadap efektivitas dan kepuasan warga selaku pengguna layanan. Pada analisis ini penulis memilih tiga jenis pendaftaran penduduk, yaitu Identitas kependudukan seperti KTP, KK, dan akta kelahiran menjadi objek kajian dalam analisis ini didasarkan pada pertimbangan bahwa ketiganya merupakan dokumen dasar yang paling sering dibutuhkan oleh warga desa untuk bermacam kebutuhan kehidupan, seperti pendidikan, kesehatan, pekerjaan, dan pelayanan publik lainnya. Ketiga dokumen tersebut juga memiliki tingkat urgensi dan frekuensi pengurusan yang tinggi di tingkat desa, sehingga dapat mewakili gambaran umum menyangkut kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Desa Tejawangi. Selain itu, proses pengurusan KTP, KK, dan Akta Kelahiran sering kali menghadapi berbagai kendala seperti keterlambatan dikarenakan server error, kurangnya informasi perlengkapan berkas yang dibutuhkan, yang menjadikannya relevan untuk dianalisis dari perspektif pengguna layanan. Dengan fokus pada ketiga jenis dokumen, penulis berharap dapat memberikan wawasan yang lebih komprehensif. sehingga peneliti mengangkat judul "*Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Desa Tejawangi Kecamatan Purwosari Kabupaten Pasuruan Perspektif Pengguna Layanan*".

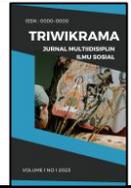
TINJAUAN PUSTAKA

Administrasi Publik

Menurut Waldo (1955) dalam Zauhar (2001), administrasi publik dapat dipahami dalam dua pengertian. Pertama, administrasi publik merupakan proses pengelolaan SDM maupun SDA, yang diarahkan untuk mencapai tujuan pemerintahan. Kedua, administrasi publik tidak hanya dipandang sebagai bidang kajian intelektual dalam suatu disiplin ilmu, tetapi juga sebagai praktik nyata dalam mengelola berbagai persoalan kenegaraan. Administrasi publik pada hakikatnya merupakan proses pengelolaan SDM maupun SDA yang diarahkan untuk mencapai tujuan pemerintahan, serta selain menjadi kajian intelektual dalam suatu disiplin ilmu, juga berfungsi sebagai praktik pengelolaan terhadap berbagai persoalan kenegaraan.

Manajemen Publik

Manajemen publik termasuk ke dalam ruang lingkup studi administrasi publik sebagai salah satu fokus pembahasannya yang fokus pada pengaturan ulang struktur organisasi, sistem penganggaran, pengelolaan sumber daya, serta evaluasi program. Konsep manajemen publik berkembang sebagai disiplin yang mengintegrasikan berbagai bidang ilmu. Artinya, pengembangan ilmu manajemen publik didukung oleh disiplin lain seperti manajemen, administrasi publik, kebijakan publik, ilmu politik, dan sebagainya (Satibi, 2012). Secara khusus, manajemen publik membahas tentang perencanaan program, Menurut Wijaya dan Danar (2014) yang mengutip Ott, Hyde, dan Shafritz (1990: hlm. ix), aspek-aspek penting dalam administrasi publik mencakup penataan ulang struktur organisasi, pengalokasian sumber daya melalui proses penganggaran, pengelolaan keuangan, manajemen sumber daya manusia, serta pelaksanaan evaluasi program dan audit. Pasolong (2007) mendefinisikan manajemen publik sebagai "manajemen instansi pemerintah". Meskipun definisi ini terkesan umum, namun intinya menyoroti bagaimana upaya



pengelolaan sebuah lembaga pemerintah (Satibi, 2012). Berdasarkan berbagai pandangan dan perkembangan terbaru dalam bidang manajemen publik.

Pelayanan Publik

Dalam pandangan Sinambela (2007) yang dikutip oleh Dila Erlianti (2019), pelayanan publik merupakan bentuk usaha yang dilakukan oleh penyelenggara negara untuk memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Pelayanan ini juga dapat dimaknai sebagai proses pemberian pelayanan kepada individu maupun kelompok yang memiliki kepentingan terhadap suatu organisasi, dengan berpedoman pada ketentuan dan prosedur yang berlaku. Dalam menjalankan pelayanan publik, khususnya dalam penerbitan izin, pelaksanaan dilakukan dengan berlandaskan pada standar yang telah ditetapkan oleh UU NO:25 Tahun 2009 serta Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelayanan publik. Prinsip-prinsip ini menjadi pedoman utama guna memastikan proses pelayanan berjalan transparan, efisien, dan sesuai dengan harapan masyarakat.

Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas dalam pelayanan berarti menjaga komitmen agar penerima layanan merasa puas dan mendapatkan manfaat. Tangkalisan (2005:208) menyatakan bahwa kualitas adalah suatu kondisi yang dinamis, melibatkan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan. Sementara itu, pelayanan menurut Tangkalisan (2005:208) adalah proses pemenuhan kebutuhan yang dilakukan melalui interaksi langsung dengan orang lain, Zeithaml (1990: 21-22, dikutip dalam Hardiyansyah, 2011: 41) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh dua aspek utama, yakni harapan pelanggan terhadap layanan (expected service) dan persepsi mereka terhadap layanan yang diterima (perceived service). Tingkat kualitas ini dinilai melalui beberapa dimensi yang menjadi indikator utama dalam pelayanan, diantaranya Responsiveness, Assurance, Empati. adalah: E. Pelayanan Administrasi Kependudukan Tangibles. Reliability. Responsiveness, Assurance, Empathy

2. METODE

Metode yang diterapkan dalam penelitian ini adalah metode campuran (mixed methods), yaitu pendekatan yang mengintegrasikan dua jenis penelitian yang berbeda, yakni penelitian kualitatif dan kuantitatif. Creswell (2010) menjelaskan bahwa penelitian campuran merupakan suatu pendekatan yang menggabungkan elemen-elemen dari kedua metode tersebut. Selain itu, Sugiyono (2012) menyatakan bahwa “metode kombinasi ini memadukan metode kuantitatif dan kualitatif dalam satu kegiatan penelitian dengan tujuan memperoleh data yang lebih menyeluruh, valid, dapat dipercaya, dan objektif.”

Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan pendekatan campuran (mixed methods) yang mengintegrasikan data kualitatif dan kuantitatif untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif. 1. Data Primer, 2. Data Sekunder.

Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui beberapa metode berikut: 1. Observasi Melibatkan pengamatan langsung terhadap proses pelayanan administrasi kependudukan di desa, Mencatat interaksi antara petugas dan warga, serta kondisi fasilitas yang ada 2. Wawancara Dilakukan dengan pengguna layanan administrasi kependudukan dan aparat desa, Menggunakan pertanyaan terbuka untuk menggali pengalaman, kendala, dan saran terkait pelayanan 3. Dokumentasi, Mengumpulkan data sekunder dari dokumen administrasi, laporan, dan kebijakan yang relevan, Menganalisis data yang ada untuk mendukung temuan dari wawancara dan observasi 4. Angket, Disebarkan kepada pengguna layanan untuk mengumpulkan data kuantitatif mengenai kepuasan dan pengalaman mereka, Pertanyaan mencakup aspek



kemudahan, waktu pelayanan, dan responsivitas petugas. Metode pengumpulan data ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran yang komprehensif mengenai kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Desa Tejawangi

Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kualitatif dan kuantitatif untuk memberikan pemahaman yang mendalam mengenai kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Berikut adalah langkah-langkah analisis yang dilakukan: 1. Analisis Kualitatif 2. Analisis Kuantitatif 3. Triangulasi Data 4. Interpretasi Hasil. Melalui langkah-langkah analisis ini, penelitian bertujuan untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam pelayanan administrasi kependudukan serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

Kondisi Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Desa Tejawangi

Pelayanan administrasi kependudukan di Desa Tejawangi pada dasarnya sudah berjalan cukup baik dengan petugas yang ramah dan membantu masyarakat dalam mengurus dokumen seperti KTP, KK, dan akta kelahiran. Warga merasa terbantu karena sebagian besar prosedur bisa diselesaikan di tingkat desa tanpa harus ke kecamatan. Namun demikian, terdapat beberapa kendala utama yang masih dirasakan masyarakat, yaitu: 1. Gangguan teknis server sistem SIAK dan aplikasi IKD sering error, sehingga menimbulkan keterlambatan penyelesaian dokumen. 2. Keterbatasan jaringan internet menghambat aktivasi dan penggunaan Identitas Kependudukan Digital (IKD). 3. Kurangnya sosialisasi prosedur sebagian masyarakat belum memahami syarat-syarat dokumen, sehingga masih bergantung pada arahan petugas.

Meskipun terdapat hambatan tersebut, masyarakat tetap menilai pelayanan desa cukup memuaskan karena petugas melayani dengan ramah, sabar, dan memberikan penjelasan yang jelas.

Rafi, salah satu warga yang mengurus e-KTP, menyampaikan:

“Pelayanan di kantor desa Tejawangi sudah cukup baik dan cepat, jadi saya pada saat barcode aplikasi IKD tidak perlu menunggu terlalu lama.” (Wawancara, 07 Mei 2025)

Kualitas Pelayanan Administrasi Publik Di Kantor Desa Tejawangi

Hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Desa Tejawangi menunjukkan bahwa masyarakat umumnya puas, meskipun ada keluhan tentang waktu tunggu yang lama dan kurangnya kejelasan informasi. Dalam wawancara, Ibu Sely, seorang warga, menyatakan,

“KTP sekarang seperti biodata biasa, namun bisa diakses melalui aplikasi IKD, untuk mencetak KTP di kecamatan juga masih belum ada blangkonya” (Wawancara pada 07 Mei 2025).

1. *Tangibles* (Bukti Fisik) Dokumen kependudukan (KTP, KK, akta kelahiran) sudah bisa diterbitkan di tingkat desa dengan format baru (HVS tanpa tanda tangan basah). Namun, banyak masyarakat masih bingung membedakan dokumen asli dan fotokopi. Fasilitas pelayanan cukup memadai, tetapi masih perlu peningkatan sosialisasi tentang bentuk dokumen yang sah. 2. *Reliability* (Keandalan) Petugas desa mampu menyelesaikan layanan sesuai prosedur dan sebagian besar tepat waktu. Namun, keandalan masih terganggu oleh server yang sering error, sehingga menyebabkan keterlambatan dan warga harus datang kembali. 3. *Responsiveness* (Daya Tanggap) Aparat desa sigap membantu dan menjawab pertanyaan warga, termasuk terkait penggunaan



aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). Walau begitu, keterbatasan jaringan internet membuat responsivitas pelayanan digital kurang optimal. 4. Assurance (Jaminan) Petugas berusaha memberi kepastian hukum dan rasa aman kepada masyarakat mengenai keabsahan dokumen. Warga merasa cukup yakin dengan pelayanan desa, meskipun masih ada keraguan ketika bentuk dokumen berubah menjadi versi digital/HVS. 5. Empathy (Empati) Aparat desa melayani masyarakat dengan ramah, sabar, dan mau membimbing warga yang belum memahami prosedur atau kesulitan teknologi. Hal ini menambah kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan.

Faktor Penghambat dan Faktor Pendukung Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Desa Tejawangi

1. Faktor Pendukung. Sumber daya manusia (SDM) yang kompeten - Aparat desa cukup memahami prosedur administrasi kependudukan, ramah, sabar, dan siap membantu masyarakat. Kedekatan layanan - Warga tidak perlu ke kecamatan untuk mengurus dokumen dasar (KTP, KK, akta kelahiran), karena sudah bisa dilayani di kantor desa. Komitmen pemerintah desa - Adanya upaya peningkatan layanan, termasuk pemanfaatan sistem digital dan perbaikan infrastruktur pelayanan. Kerjasama dengan Disdukcapil - Integrasi data melalui sistem kependudukan (SIAK) memudahkan proses pengurusan dokumen.

2. Faktor Penghambat, Kendala teknis sistem - Server sering error, data tidak tersimpan, dan proses pelayanan tertunda. Keterbatasan jaringan internet - Menghambat penggunaan Identitas Kependudukan Digital (IKD) dan memperlambat pelayanan online. Kurangnya sosialisasi - Banyak masyarakat belum memahami perubahan format dokumen kependudukan (misalnya KK/akta di HVS tanpa cap basah), juga belum familiar dengan aplikasi IKD. Prosedur yang belum dipahami masyarakat - Warga sering tidak mengetahui syarat lengkap berkas, sehingga harus bolak-balik ke kantor desa. Sarana prasarana terbatas - Fasilitas ruang tunggu dan teknologi informasi di tingkat desa masih perlu peningkatan.

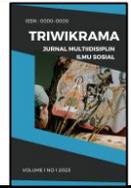
Faktor pendukung utama pelayanan di Desa Tejawangi terletak pada sikap petugas yang ramah dan adanya akses layanan langsung di desa. Namun, faktor penghambat yang paling dominan adalah gangguan teknis server, lemahnya jaringan internet, serta rendahnya pemahaman masyarakat terkait prosedur dan dokumen baru

Uji Realiabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.897	19

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai Cronbach's Alpha di semua variabel > 0,6. Hal ini membuktikan bahwa variabel kualitas pelayanan dapat dipercaya (Reliabel), hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai sebesar 0,897 pada 19 item pernyataan yang digunakan. Nilai tersebut jauh lebih tinggi dari batas minimum reliabilitas yaitu 0,6, sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian ini memiliki tingkat konsistensi yang sangat baik. Artinya, kuesioner yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan administrasi kependudukan di Kantor Desa Tejawangi bersifat reliabel atau dapat dipercaya, sehingga jika instrumen yang sama digunakan dalam penelitian yang berbeda dengan responden yang serupa, akan menghasilkan data yang relatif konsisten dan stabil.



PEMBAHASAN

Kondisi Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Desa Tejawangi

Pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Desa Tejawangi sudah berjalan cukup baik, namun masih menghadapi sejumlah tantangan. Dari hasil observasi dan wawancara, dapat disimpulkan bahwa:

1. Pelayanan sudah dekat dengan masyarakat
Masyarakat dapat mengurus dokumen penting seperti KTP, KK, dan akta kelahiran langsung di kantor desa tanpa harus ke kecamatan. Hal ini mempermudah warga dan mempercepat akses layanan.
2. Petugas ramah dan membantu
Aparat desa menunjukkan sikap ramah, sabar, serta siap membantu masyarakat yang kurang memahami prosedur. Hal ini memberi kesan positif dan meningkatkan kepuasan warga.
3. Kendala teknis masih sering terjadi
Sistem digital seperti SIAK dan IKD sering mengalami gangguan (server error), sehingga proses pelayanan menjadi tertunda dan warga harus menunggu atau datang kembali.
4. Keterbatasan jaringan internet
Aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) sering gagal karena jaringan lemah di desa, sehingga digitalisasi pelayanan belum berjalan optimal.
5. Kurangnya sosialisasi
Banyak masyarakat masih bingung dengan perubahan format dokumen kependudukan (misalnya KK/akta di kertas HVS tanpa cap basah) dan belum memahami prosedur pengurusan dokumen, sehingga seringkali bergantung pada penjelasan petugas.

Secara umum, kondisi pelayanan di Desa Tejawangi sudah menunjukkan perbaikan dengan adanya layanan langsung di tingkat desa dan sikap aparat yang ramah. Namun, kendala teknis pada sistem dan keterbatasan pemahaman masyarakat menjadi hambatan utama yang membuat pelayanan belum sepenuhnya efektif. Perbaikan infrastruktur teknologi, penguatan jaringan internet, serta sosialisasi prosedur kepada masyarakat menjadi kunci penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan ke depannya

Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Desa Tejawangi

1. Tangibles (Bukti Fisik)

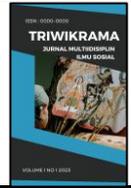
Bentuk dokumen kependudukan (KK, KTP, akta kelahiran) kini menggunakan kertas HVS tanpa tanda tangan basah. Hal ini menimbulkan kebingungan di masyarakat karena dianggap kurang "resmi". Dari sisi fasilitas, ruang pelayanan sudah memadai tetapi masih terbatas untuk menampung banyak pemohon.

2. Reliability (Keandalan)

Petugas berusaha menyelesaikan layanan sesuai prosedur dan sebagian besar tepat waktu. Namun, gangguan server dan sistem digital yang tidak stabil sering mengurangi keandalan, sehingga masyarakat harus menunggu atau kembali di lain hari.

3. Responsiveness (Daya Tanggap)

Aparat desa cukup sigap dalam menjawab pertanyaan dan membantu masyarakat, termasuk bagi



yang kesulitan menggunakan aplikasi IKD. Walau demikian, keterbatasan jaringan internet membuat respon pelayanan digital tidak selalu lancar.

4. Assurance (Jaminan)

Petugas memberikan rasa aman dan meyakinkan masyarakat mengenai keabsahan dokumen yang diterbitkan. Namun, sebagian warga masih ragu menerima dokumen digital/HVS sebagai sah karena minimnya sosialisasi.

5, Empathy (Empati)

Petugas menunjukkan keramahan, kesabaran, dan perhatian kepada masyarakat, terutama bagi warga yang belum memahami prosedur atau gagap teknologi. Hal ini menambah kepercayaan dan kepuasan masyarakat.

Kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Desa Tejawangi secara umum sudah baik, terutama dalam aspek sikap aparat (responsiveness dan empathy) yang ramah, membantu, dan sabar. Namun, aspek reliability dan tangibles masih perlu ditingkatkan karena pelayanan sering terkendala masalah teknis (server error, jaringan internet lemah) serta minimnya sosialisasi tentang perubahan format dokumen. Dengan perbaikan infrastruktur teknologi dan sosialisasi yang lebih intensif, pelayanan di Desa Tejawangi berpotensi menjadi lebih efektif, cepat, dan memuaskan masyarakat

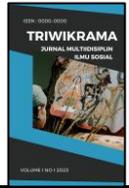
Faktor Penghambat dan Faktor Pendukung Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Desa Tejawangi

a. Faktor Pendukung

1. SDM yang kompeten dan ramah - Petugas desa melayani dengan sabar, jelas, dan membantu warga yang belum memahami prosedur. Hal ini meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat.
2. Akses layanan di tingkat desa - Masyarakat tidak perlu ke kecamatan untuk mengurus KTP, KK, dan akta kelahiran, sehingga pelayanan lebih mudah dan cepat.
3. Dukungan kebijakan pemerintah - Adanya integrasi sistem kependudukan (SIAK) dan kebijakan IKD dari pusat menjadi dasar peningkatan pelayanan.
4. Kerjasama dengan Disdukcapil - Proses input data terhubung langsung dengan dinas kabupaten sehingga mempercepat penerbitan dokumen.

b. Faktor Penghambat

1. Gangguan teknis server - SIAK dan IKD sering error, menyebabkan keterlambatan dan data tidak tersimpan dengan baik.
2. Keterbatasan jaringan internet - Menghambat proses aktivasi dan pemanfaatan layanan digital, terutama IKD.



3. Kurangnya sosialisasi - Banyak masyarakat bingung dengan format dokumen baru (kertas HVS tanpa cap basah) dan kurang memahami prosedur pengurusan.
4. Kurangnya pemahaman masyarakat - Warga sering tidak mengetahui syarat dokumen, sehingga harus bolak-balik ke kantor desa.
5. Keterbatasan sarana prasarana - Fasilitas pelayanan dan dukungan teknologi di desa masih belum optimal untuk menunjang pelayanan digital.

Faktor pendukung terutama berasal dari aparat desa yang ramah, komitmen pelayanan, dan adanya akses layanan langsung di desa. Namun, faktor penghambat paling dominan berasal dari aspek teknis, yaitu gangguan server, jaringan internet lemah, serta rendahnya sosialisasi dan pemahaman masyarakat mengenai prosedur maupun dokumen baru. Dengan memperkuat infrastruktur teknologi serta meningkatkan edukasi kepada warga, hambatan-hambatan ini dapat diminimalisir sehingga pelayanan administrasi kependudukan di Desa Tejawangi menjadi lebih efektif dan memuaskan.

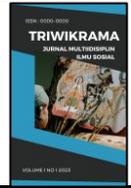
4. SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Desa Tejawangi dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan secara umum sudah berjalan cukup baik dan mampu membantu masyarakat dalam mengurus dokumen penting seperti KTP, KK, dan akta kelahiran. Masyarakat merasa terbantu karena pelayanan dapat dilakukan langsung di desa tanpa harus ke kecamatan, serta didukung oleh aparat desa yang ramah, sabar, dan siap membantu. Namun demikian, pelayanan masih menghadapi sejumlah kendala, terutama pada aspek teknis seperti gangguan server dan lemahnya jaringan internet yang sering menghambat kelancaran proses. Kurangnya sosialisasi mengenai prosedur dan perubahan format dokumen juga membuat sebagian warga bingung dan bergantung pada penjelasan petugas.

Dari sisi kualitas, pelayanan dinilai cukup memuaskan dalam hal sikap aparat yang responsif dan penuh empati, meskipun pada aspek keandalan dan bukti fisik masih terdapat kekurangan. Faktor pendukung utama pelayanan berasal dari kompetensi petugas, kedekatan layanan di tingkat desa, serta adanya dukungan kebijakan dan integrasi sistem dengan Disdukcapil. Sementara itu, faktor penghambat yang menonjol adalah keterbatasan teknologi, minimnya sosialisasi, serta kurangnya pemahaman masyarakat terhadap syarat dan prosedur layanan.

Secara keseluruhan, pelayanan administrasi kependudukan di Desa Tejawangi sudah menunjukkan perkembangan positif, namun masih perlu ditingkatkan melalui perbaikan infrastruktur teknologi, penguatan jaringan internet, dan peningkatan sosialisasi kepada masyarakat agar pelayanan semakin efektif, cepat, dan memuaskan.



Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Desa Tejawangi. Pemerintah desa diharapkan terus memperbaiki infrastruktur teknologi dan memperkuat jaringan internet agar sistem pelayanan digital seperti SIAK dan Identitas Kependudukan Digital (IKD) dapat berjalan lebih optimal dan tidak lagi menghambat proses pelayanan. Selain itu, perlu dilakukan sosialisasi yang lebih intensif kepada masyarakat mengenai prosedur pengurusan, syarat berkas, serta perubahan format dokumen kependudukan agar warga tidak kebingungan dan dapat mempersiapkan kebutuhan dengan lebih baik.

Aparat desa juga sebaiknya diberikan pelatihan berkelanjutan untuk meningkatkan keterampilan dalam mengoperasikan sistem administrasi digital sekaligus memperkuat pemahaman mereka dalam memberikan penjelasan kepada masyarakat. Di sisi lain, dukungan sarana dan prasarana pelayanan, seperti ruang tunggu dan fasilitas informasi, perlu ditingkatkan agar kenyamanan masyarakat lebih terjamin. Masyarakat sendiri diharapkan lebih proaktif mencari informasi serta menyiapkan dokumen dengan lengkap sebelum mengurus administrasi, sehingga proses pelayanan menjadi lebih cepat dan efisien.

Melalui langkah-langkah tersebut, diharapkan pelayanan administrasi kependudukan di Desa Tejawangi dapat semakin baik, efektif, dan sesuai dengan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan.

5. DAFTAR PUSTAKA

Ahmad, M. (2021). Memahami Teknik Pengolahan dan Analisis Data Kualitatif. *proceedings*, 174.

Akbar Sabiruddin, P. H. (2024). KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DESA BOU KECAMATAN LAMBANDIA KABUPATEN KOLAKA TIMUR. *Public*, 1981.

Budiyono, H. (2013). penelitian kualitatif proses pembelajaran menulis pengumpulan dan analisis datanya. 3.

Cahyani, M. R. (2024). ANALISIS KUALITAS TINGKAT PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MASYARAKATDI KANTORKEPALA DESANGELUK KECAMATANPENAWANGAN KABUPATEN GROBOGAN. *Manajemen*, 40.

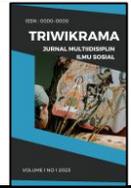
Dr. Harbani Pasolong, M. (2019). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: alfabeta.

Dr. HARDI WARSONO, M. D. (2019). *Teori Administrasi*. Semarang: universitas diponegoro.

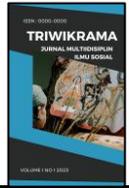
Dr. Itje Pangkey, M. d. (2023). *Manajemen Pelayanan Publik*. Surakarta Jawa Tengah: TAHTA MEDIA GROUP .

Dr. Taufiqurokhman, A. S. (2018). *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: UMJ Press.

Erlianti, D. (2019). kualitas pelayanan publik. 16.



- H, P. (2019). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Hanapi, P. (2022). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DIKANTOR DESA SUKAPING KECAMATAN PANGEAN KABUPATEN KUANTAN SINGINGI. *ADministrasi Publik*, 20.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas pelayanan publik: konsep, dimensi, dan implementasinya*. Yogyakarta : gava media.
- IDA. (2018). Kualitas pelayanan administrasi kependudukan di kecamatan alla kabupaten enerkang. *skripsi*, 37.
- Iffah Mahsunah, S. D. (2024). KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI SISTEM PENDAFTARAN ONLINE (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupeten Sumenep). *Respon Publik*, 45.
- Iffah Mahsunah1, S. D. (2023). KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI SISTEM PENDAFTARAN ONLINE. *jurnal respon publik*.
- Juniasa, I. D. (2023). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kantor Desa Bengkel Kecamatan Busungbiu Kabupaten Buleleng. *Ilmu Sosial dan Pendidikan*, 2856.
- Kadji, Y. (2016). *Metode Penelitian Ilmu Administrasi*. Deepublish.
- Marande, Y. (2017). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN GEBANGREJO. *Ilmiah Asministratie*, 33.
- Marande, Y. (2017). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN GEBANGREJO KECAMATAN POSO KOTA KABUPATEN POSO. *Jurnal ilmiah administrative*, 34.
- Miles, M. B. (2014). Qualitative data analysis. A methods sourcebook. In *Zeitschrift fur Personalforschung*.
- Moleong, L. J. (2005). *Metode Kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Muhammad Fitri Rahmadana, A. T. (2020). *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Rahmadana, M. F. (2020). *Pelayanan Publik*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Rendy Failen Sumigar, M. K. (2018). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR UPTD SAMSAT KOSIO KABUPATEN BOLAANG MONGONDOW. *ilmu pemerintahan*, 54.
- Riani, S. (2023). Kualitas Pelayanan Administrasi Di Desa Parerejo Kecamatan Purwodadi (studi pada program kios E-PAK LADI). *Doctoral dissertation, Universitas Yudharta*, 18-20.
- Rijali, A. ((2 Januari 2019)). Analisis Data Kualitatif,. *Al Hadharah: Jurnal Ilmu Dakwah* 17, 81-95.
- Rinaldi, R. (2012). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK . 25.
- Rini Andriani, E. S. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Desa Samili. *Social and Government*, 82.
- Rita Fiantika, L. J. (2003). Metode penelitian kualitatif.



- Satibi, I. (2012). manajemen publik dalam perspektif teoritik dan empirik. *UNPAS PRESS*.
- Sendy Putri Surendry, a. H. (2022). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Keboansikep Kecamatan Gedangan Kabupaten Sidoarjo . *public administration*, 44.
- Shafritz, R. W. (2017). Introducing publik administration in teaching politichal science.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif dan R&D*. Yogyakarta: ALFABETA.
- Tangkalisan. (2005). Kualitas Pelayanan Publik. 208.
- Wijaya, A. F. (2014). Manajemen Publik Teori dan praktik . *UB PRESS*.
- Wilda Isnaini, R. I. (2025). Kualitas Pelayanan Publik Pada Bidang Administrasi Kependudukan di Desa Mataindaha Kecamatan Pasi Kolaga Kabupaten Muna. *Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial* , 148.
- Zauhar, s. (n.d.). Administrasi Publik . *UM-PRESS Malang*.