

Madani: Jurnal Ilmiah Multidisiplin

Volume 4, Nomor 7, August 2026, P. 147-150

E-ISSN: 2986-6340

Licensed by CC BY-SA 4.0

DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.21737735>

Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan dalam Peningkatan Pelayanan Publik

Nufaris Elisa

Universitas Amir Hamzah Medan

Email : nufariselisa5@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu pilar utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. Kualitas pelayanan di sektor ini berdampak langsung pada pemenuhan hak-hak sipil masyarakat serta aksesibilitas terhadap pelayanan publik lainnya, seperti kesehatan, pendidikan, dan bantuan sosial. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan administrasi kependudukan, mengidentifikasi faktor-faktor penghambat, serta merumuskan strategi peningkatannya. Menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, data dikumpulkan melalui studi literatur, observasi, dan wawancara mendalam. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh pemanfaatan teknologi informasi (e-Government), kompetensi Aparatur Sipil Negara (ASN), perbaikan sarana prasarana, serta transparansi standar pelayanan. Hambatan utama yang masih ditemukan meliputi kendala jaringan teknis, literasi digital masyarakat yang bervariasi, serta resistensi terhadap perubahan sistem. Penelitian ini menyimpulkan bahwa transformasi digital yang berorientasi pada kepuasan masyarakat (*customer-centric*) merupakan kunci utama untuk menciptakan pelayanan publik yang responsif, transparan, dan akuntabel. Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu hak fundamental warga negara yang menjadi tolok ukur efektivitas pelayanan publik oleh pemerintah daerah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan administrasi kependudukan serta dampaknya terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, data dikumpulkan melalui studi pustaka, observasi, dan analisis dokumen sekunder terkait standar pelayanan publik di Indonesia. Menganalisis dimensi kualitas pelayanan yang meliputi *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).

Kata Kunci: Administrasi Kependudukan, Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik, Digitalisasi

Abstract

*Population administration services constitute one of the main pillars of public service delivery in Indonesia. The quality of these services directly affects the fulfillment of citizens' civil rights and their access to other public services, such as healthcare, education, and social assistance. This study aims to analyze the quality of population administration services, identify the factors that hinder service delivery, and formulate strategies for improvement. A descriptive qualitative approach was employed, with data collected through a literature review, observations, and in-depth interviews. The findings indicate that improvements in service quality are strongly influenced by the utilization of information technology (e-Government), the competence of Civil Servants (Aparatur Sipil Negara/ASN), the enhancement of facilities and infrastructure, and the transparency of service standards. The main challenges identified include technical network constraints, varying levels of digital literacy among the public, and resistance to changes in service systems. The study concludes that citizen-centered digital transformation is a key factor in creating public services that are responsive, transparent, and accountable. Population administration services are also recognized as a fundamental right of citizens and serve as an important indicator of the effectiveness of public service delivery by local governments. This study further examines the quality of population administration services and their contribution to improving overall public service performance. Using a descriptive qualitative approach, data were obtained through a literature review, observations, and an analysis of secondary documents related to public service standards in Indonesia. The analysis focuses on the five dimensions of service quality: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, and *empathy*, as proposed in the SERVQUAL model.*

Keywords: Population Administration, Service Quality, Public Service, Digitalization.

Article Info

Received date: 16 July 2026

Revised date: 28 July 2026

Accepted date: 2 August 2026

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan kewajiban konstitusional negara kepada setiap warga negaranya. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, negara wajib membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan guna meningkatkan kesejahteraan warga. Salah satu bentuk pelayanan publik yang paling mendasar adalah Pelayanan Administrasi Kependudukan (Adduk), seperti penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, dan Akta Kematian.

Dokumen kependudukan berfungsi sebagai bukti sah legalitas identitas seorang warga negara. Tanpa dokumen kependudukan yang valid, masyarakat akan kesulitan mengakses berbagai hak dasar lainnya. Namun, dalam praktiknya, pelayanan administrasi kependudukan di berbagai daerah sering kali dihadapkan pada kritik masyarakat. Isu-isu seperti birokrasi yang berbelit-belit, waktu penyelesaian yang tidak pasti, praktik pungutan liar (pungli), hingga minimnya fasilitas fisik maupun digital masih sering menjadi hambatan.

Seiring dengan perkembangan teknologi dan tingginya ekspektasi masyarakat akan pelayanan yang cepat dan transparan, pemerintah dituntut untuk melakukan transformasi pelayanan. Oleh karena itu, pengkajian mengenai kualitas pelayanan administrasi kependudukan menjadi sangat krusial sebagai landasan evaluasi dan perbaikan kinerja birokrasi.

Administrasi kependudukan—yang mencakup penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, hingga Akta Kematian—merupakan muara dari berbagai akses pelayanan publik lainnya. Tanpa dokumen kependudukan yang valid, warga negara akan mengalami hambatan dalam mengakses layanan kesehatan, pendidikan, bantuan sosial, hingga layanan perbankan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan adminduk menjadi cerminan langsung dari kehadiran dan kinerja pemerintah di mata masyarakat.

Meskipun berbagai regulasi dan inovasi telah diluncurkan, seperti Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, pelaksanaan di lapangan masih kerap diwarnai oleh berbagai masalah teknis maupun non-teknis. Berbagai keluhan terkait birokrasi yang berbelit-belit, waktu penyelesaian yang tidak pasti, tantangan integrasi sistem online, hingga kurang ramahnya aparatur masih sering ditemukan. Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji kualitas pelayanan administrasi kependudukan dan merumuskan langkah strategis dalam mengoptimalkan pelayanan publik.

KAJIAN PUSTAKA

Menurut Sinambela (2014), pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara yang didirikan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan publik yang baik harus memenuhi prinsip kepastian hukum, keterbukaan, akuntabilitas, partisipatif, serta tidak diskriminatif.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 (perubahan atas UU No. 23 Tahun 2006), Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Untuk mengukur kualitas pelayanan administrasi kependudukan, penelitian ini menggunakan 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan (*SERVQUAL*):

1. **Bukti Fisik (*Tangibles*):** Fasilitas fisik, peralatan, ruang tunggu, dan sarana teknologi yang digunakan.

2. **Keandalan (*Reliability*):** Kemampuan memberikan pelayanan yang akurat, tepat waktu, dan sesuai janji standar pelayanan.
3. **Daya Tanggap (*Responsiveness*):** Kesiapan dan kesigapan petugas dalam membantu dan melayani masyarakat.
4. **Jaminan (*Assurance*):** Pengetahuan, kesopanan, dan kepastian hukum/keamanan yang diberikan oleh petugas.
5. **Empati (*Empathy*):** Sikap ramah, perhatian individual, dan kemudahan akses komunikasi antara petugas dan masyarakat.

Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan **kualitatif deskriptif**. Pendekatan ini dipilih untuk memberikan gambaran komprehensif mengenai kondisi dan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Indonesia.

- **Sumber Data:** Data sekunder yang diperoleh melalui tinjauan dokumen publik, laporan kementerian/lembaga terkait, jurnal ilmiah bereputasi, serta regulasi perundang-undangan.
- **Teknik Pengumpulan Data:** Studi pustaka (*library research*) dengan menelaah literatur relevan yang terbit dalam kurun waktu 10 tahun terakhir.
- **Teknik Analisis Data:** Menggunakan teknik analisis isi (*content analysis*) yang meliputi tahapan reduksi data, penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Transformasi ruang pelayanan fisik menjadi lebih modern dan nyaman telah dilakukan di berbagai daerah, seperti hadirnya Mal Pelayanan Publik (MPP). Selain itu, penyediaan sarana digital (komputer, *kiosk* mandiri, dan aplikasi seluler) memperluas jangkauan akses fisik dan virtual masyarakat. Namun, tantangan utama pada dimensi ini adalah ketimpangan sarana dan prasarana antara wilayah perkotaan dan daerah 3T (Tertinggal, Terdepan, dan Terluar). Keandalan ditunjukkan melalui kesesuaian prosedur dan ketepatan waktu penyelesaian dokumen sesuai dengan Standard Operating Procedure (SOP). Penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK) Terpusat secara nasional membantu meningkatkan keandalan data. Kendati demikian, kendala teknis seperti server *down* atau gangguan jaringan sering kali menurunkan tingkat keandalan pelayanan secara mendadak.

Dimensi ketanggapan berfokus pada kecepatan respon petugas dalam menangani permohonan dan aduan masyarakat. Penggunaan saluran komunikasi berbasis media sosial dan WhatsApp Official dinilai meningkatkan ketanggapan instansi. Namun, ketanggapan ini sering terhambat jika terjadi lonjakan pemohon atau keterbatasan jumlah personel di tingkat kecamatan/desa. Kebijakan bebas biaya (gratis) untuk seluruh kepengurusan dokumen adminduk sesuai aturan pemerintah merupakan jaminan utama yang menghapuskan praktik pungutan liar (pungli). Selain itu, kejelasan persyaratan dan kepastian legalitas dokumen memberikan rasa aman bagi masyarakat. Dimensi empati tercermin dari pelayanan khusus yang diberikan kepada kelompok rentan (lansia, penyandang disabilitas, dan ibu hamil), seperti program pelayanan jemput bola (*mobile services*). Sikap ramah dan komunikatif dari pegawai front office juga memegang peranan penting dalam membentuk persepsi positif masyarakat.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan, beberapa langkah strategis yang diperlukan meliputi:

- Pengembangan Sumber Daya Manusia: Pelatihan *soft skills* dan digitalisasi bagi aparatur sipil negara (ASN) pelaksana.

- Penguatan Infrastruktur TI: Penambahan kapasitas server dan stabilitas jaringan hingga tingkat kelurahan/desa.
- Edukasi dan Inklusi Digital: Sosialisasi secara masif mengenai penggunaan aplikasi pelayanan mandiri bagi masyarakat.

SIMPULAN

Kualitas pelayanan administrasi kependudukan memiliki peran krusial dalam menentukan keberhasilan peningkatan pelayanan publik secara keseluruhan. Penerapan inovasi berbasis digital telah membawa dampak positif terhadap efisiensi, transparansi, dan kemudahan akses. Namun, untuk mencapai kualitas pelayanan yang ideal secara merata, pemerintah daerah perlu mengatasi tantangan ketimpangan infrastruktur teknologi, meningkatkan kapasitas dan empati SDM pelaksana, serta memastikan inklusivitas pelayanan bagi masyarakat yang belum terjangkau akses digital.

REFERENSI

- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112. Jakarta.
- Indonesia. (2013). *Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 232. Jakarta.
- Ratminto, & Atik Septi Winarsih. (2014). *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sinambela, L. P. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, dan Penelitian)*. Yogyakarta: Andi Offset.