Madani: Jurnal Ilmiah Multidisiplin
Volume 4, Nomor 10, November 2026, P. 164-171 -
e-ISSN: 2986-6340
Licensed by Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0
DOI: https://doi.org/10.5281/zenodo.23830140

Kualitas Pelayanan Administrasi Pemerintah Desa Ritabel Kecamatan Tanimbar Utara Kabupaten Kepualauan Tanimbar

The Quality of Administrative Services Provided by the Ritabel Village Government, North Tanimbar District, Tanimbar Islands Regency

Tii Elsye Koritelu[1], Amtai Alaslan[2], Hilarius Wandan[3]
[1,2,3]Universitas Lelemuku Saumlaki
*email Korespondensi: elsyekoritelu18@gmail.com

ABSTRACT
This study aims to analyze the quality of population administration services at the Ritabel Village Office, North Tanimbar District, Tanimbar Islands Regency. Population administration services are a civil right of citizens, yet in practice they still face various constraints, especially regarding facilities and infrastructure, limited human resources, and archipelagic geographical conditions. This study employs a descriptive qualitative approach with nine purposively selected informants, consisting of village officials and service-receiving community members. Data were collected through observation, in-depth interviews, and documentation, then analyzed using the Miles and Huberman model and validated through source and technique triangulation. The findings show that service quality remains suboptimal across all five SERVQUAL dimensions: limited tangibles, low reliability due to uncertain processing times, inadequate responsiveness, weak assurance caused by the absence of transparent costs and procedures, and minimal empathy. Supporting factors include the village head's commitment, BPD supervision, and community awareness; inhibiting factors include limited facilities, human resources, budget, geographical conditions, and feudal bureaucratic culture. Consequently, community compliance declines, extortion may occur, citizens' rights are disrupted, and trust in the village government weakens. The study recommends improving facilities, training officials, ensuring information transparency, and developing a village information system.
Keywords: Service Quality, Population Administration, Village Government

Article Info:
Received date: 05 October 2026 Revised date: 15 October 2026 Accepted date: 31 October 2026

PENDAHULUAN

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu fungsi fundamental pemerintahan dalam melindungi dan memenuhi hak-hak sipil warga negara. Administrasi kependudukan yang tertib, akurat, dan mudah diakses menjadi prasyarat bagi terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik (good governance). Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan mengamanatkan bahwa setiap warga negara berhak memperoleh dokumen kependudukan tanpa diskriminasi, dengan prosedur yang cepat, transparan, dan biaya terjangkau.

Namun, realitas di lapangan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan di berbagai daerah di Indonesia masih menghadapi tantangan serius. Data dari Ombudsman Republik Indonesia (2023) mencatat bahwa pengaduan terkait pelayanan administrasi kependudukan masih mendominasi laporan masyarakat, terutama menyangkut ketidakjelasan prosedur, lamanya waktu pengurusan, serta praktik pungutan liar. Fenomena ini menunjukkan adanya kesenjangan antara amanat regulasi dengan implementasi di tingkat bawah, khususnya di desa-desa yang menjadi garda terdepan pelayanan publik.

Menurut Sedarmayanti (2021), kualitas pelayanan publik yang baik harus memenuhi lima dimensi: keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangibles). Kelima dimensi ini menjadi tolok ukur untuk menilai apakah

suatu pelayanan telah berjalan optimal atau tidak. Dalam konteks administrasi kependudukan di Indonesia, masih banyak desa yang belum mampu memenuhi kelima dimensi tersebut, terutama pada aspek daya tanggap dan bukti fisik.

Secara spesifik, Provinsi Maluku sebagai daerah kepulauan menghadapi tantangan geografis yang unik. Sebaran penduduk yang tidak merata, keterbatasan akses transportasi antarpulau, dan infrastruktur teknologi informasi yang belum merata menjadi faktor penghambat pelayanan administrasi kependudukan. Laporan Badan Pendapatan Daerah Provinsi Maluku (2022) menyebutkan bahwa tingkat kepemilikan dokumen kependudukan seperti KTP-el dan KK di beberapa kabupaten masih di bawah 70 persen. Salah satu penyebabnya adalah rendahnya efektivitas pelayanan di kantor desa/kelurahan.

Kabupaten Kepulauan Tanimbar merupakan salah satu kabupaten di Provinsi Maluku dengan karakteristik wilayah kepulauan terluar. Jarak antar desa, keterbatasan sumber daya aparatur, dan minimnya fasilitas kantor desa menjadi masalah yang masih ditemui. Desa Ritabel, sebagai salah satu desa yang berada di wilayah ini, sekaligus menjadi lokasi kantor desa yang berfungsi sebagai pusat pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat sekitar.

Berdasarkan hasil observasi awal di Kantor Desa Ritabel, ditemukan beberapa indikasi bahwa kualitas pelayanan administrasi keterangan kependudukan masih belum optimal, antara lain: (1) lamanya waktu pengurusan dokumen yang seharusnya selesai dalam hitungan jam atau hari sering memakan waktu hingga berminggu-minggu; (2) kurangnya informasi yang transparan mengenai prosedur, persyaratan, dan biaya resmi pengurusan dokumen; (3) sikap aparatur desa yang kurang responsif terhadap keluhan dan pertanyaan masyarakat; dan (4) keterbatasan sarana dan prasarana, seperti komputer, printer, koneksi internet, serta formulir yang tersedia.

Fenomena ini sejalan dengan Teori Lingkaran Kemiskinan Administrasi (Osborne & Gaebler, 1992) yang menyatakan bahwa pelayanan publik yang buruk akan menyebabkan rendahnya kepatuhan masyarakat, rendahnya legitimasi pemerintah, dan pada akhirnya memperkuat siklus inefisiensi birokrasi. Dalam konteks Desa Ritabel, pelayanan yang buruk bukan hanya masalah teknis, tetapi juga berdampak pada hak-hak sipil dan ekonomi warga.

Berdasarkan uraian di atas, penelitian untuk menganalisis secara mendalam kualitas pelayanan administrasi keterangan kependudukan di Kantor Desa Ritabel menjadi sangat penting. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Bagaimana kualitas pelayanan pembuatan keterangan KTP dan Kartu Keluarga di Kantor Desa Ritabel? Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan pembuatan keterangan KTP dan Kartu Keluarga di Kantor Desa Ritabel.

LANDASAN TEORI

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan didefinisikan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan oleh pelanggan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Mereka mengembangkan model SERVQUAL (Service Quality) yang menjadi rujukan utama dalam penelitian kualitas pelayanan hingga saat ini. Kualitas pelayanan bukanlah sesuatu yang mudah diukur karena pelayanan bersifat tidak berwujud (intangible), tetapi dapat diketahui dengan membandingkan harapan pelanggan (expected service) dengan persepsi mereka terhadap pelayanan yang sebenarnya diterima (perceived service).

Model SERVQUAL mengidentifikasi lima dimensi kualitas pelayanan yang saling terkait, yaitu:

1. Tangibles (Bukti Fisik): Fasilitas fisik, peralatan, personil, dan media komunikasi.
2. Reliability (Keandalan): Kemampuan memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan tepat waktu.

3. Responsiveness (Daya Tanggap): Kesediaan membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat.
4. Assurance (Jaminan): Pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan aparatur menumbuhkan rasa percaya.
5. Empathy (Empati): Perhatian individual yang diberikan kepada pelanggan.

Tjiptono dan Chandra (2021) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan yang baik tidak hanya diukur dari hasil akhir, tetapi juga dari proses pemberian pelayanan itu sendiri. Dalam pelayanan publik, proses yang cepat, ramah, dan transparan sering kali lebih dihargai oleh masyarakat daripada sekadar hasil dokumen yang benar.

Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mendefinisikan pelayanan publik 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. Hal ini menegaskan bahwa setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan publik yang baik, dan setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban memberikan pelayanan secara adil, transparan, dan akuntabel.

Menurut Hardiyansyah (2021), pelayanan publik adalah pemberian layanan kepada masyarakat oleh aparatur pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan publik yang baik harus memenuhi prinsip-prinsip: transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban.

Ratminto dan Winarsih (2021) menyatakan bahwa pelayanan publik memiliki karakteristik unik yang berbeda dengan pelayanan komersial, yaitu: (1) bersifat non-profit atau tidak mencari keuntungan; (2) didanai oleh pajak dan retribusi masyarakat; (3) bersifat monopoli atau hak eksklusif pemerintah; dan (4) sangat diatur oleh hukum dan regulasi. Karena sifat monopoli dan non-profit-nya, pelayanan publik rentan terhadap inefisiensi, birokrasi yang berbelit, dan rendahnya motivasi aparatur untuk memberikan pelayanan yang baik.

Administrasi Kependudukan

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan mendefinisikan administrasi kependudukan sebagai rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, serta pengelolaan informasi administrasi kependudukan. Administrasi kependudukan bertujuan untuk memberikan identitas hukum kepada setiap penduduk, melindungi hak-hak sipil warga negara, serta menyediakan data yang akurat dan mutakhir bagi perencanaan pembangunan.

Menurut Widodo (2021), administrasi kependudukan memiliki tiga fungsi utama, yaitu: (1) fungsi pencatatan (registration function), yaitu mencatat setiap peristiwa kependudukan yang terjadi; (2) fungsi dokumentasi (documentation function), yaitu menerbitkan dokumen resmi seperti KK, KTP, dan akta catatan sipil; serta (3) fungsi informasi (information function), yaitu menyediakan data kependudukan yang akurat bagi pemerintah dan pemangku kepentingan lainnya.

Di tingkat desa, pelayanan administrasi kependudukan meliputi pencatatan kelahiran, pencatatan kematian, pencatatan perpindahan penduduk, pembuatan Kartu Keluarga (KK), serta pembuatan surat pengantar untuk pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP). Undang-undang ini menjadi landasan hukum utama bagi Kantor Desa Ritabel dalam menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan kepada warganya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena bertujuan memahami makna di balik perilaku, persepsi, dan interaksi sosial secara holistik dalam konteks alaminya (Creswell, 2016). Desain deskriptif digunakan untuk menggambarkan secara sistematis, faktual, dan akurat fakta-fakta mengenai kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Desa Ritabel (Sugiyono, 2019).

Penelitian dilaksanakan di Kantor Desa Ritabel, Kecamatan Tanimbar Utara, Kabupaten Kepulauan Tanimbar, selama 1 (satu) minggu pada minggu ke-3 bulan Juli 2026. Unit analisis penelitian ini adalah aparatur desa dan masyarakat penerima layanan, serta aktivitas pelayanan administrasi kependudukan yang berlangsung di antara keduanya.

Teknik sampling yang digunakan adalah purposive sampling, yaitu informan dipilih secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Penelitian ini menetapkan 9 (sembilan) orang informan yang terdiri atas: Kepala Desa (1 orang), petugas pelayanan administrasi kependudukan (3 orang), dan masyarakat penerima layanan (5 orang) dengan kriteria pernah menerima pelayanan minimal 2 kali dalam 6 bulan terakhir.

Teknik pengumpulan data menggunakan tiga teknik, yaitu: (1) observasi, untuk mengamati langsung proses pelayanan di kantor desa; (2) wawancara mendalam (in-depth interview) dengan pedoman semi-terstruktur; dan (3) studi dokumentasi, untuk mengumpulkan data dari dokumen desa, laporan tahunan, profil desa, peraturan perundang-undangan, serta literatur yang relevan.

Teknik analisis data mengacu pada model Miles & Huberman yang terdiri dari tiga komponen utama: (1) reduksi data (data reduction), yaitu memilah dan menyederhanakan data yang relevan; (2) penyajian data (data display), yaitu menyajikan data dalam bentuk uraian naratif, tabel, atau bagan; dan (3) penarikan kesimpulan dan verifikasi (conclusion drawing and verification).

Untuk menjamin kredibilitas data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi, yaitu: (1) triangulasi sumber, dengan membandingkan data dari Kepala Desa, petugas pelayanan, dan masyarakat; serta (2) triangulasi teknik, dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Berdasarkan Dimensi SERVQUAL

a. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, dimensi Tangibles di Kantor Desa Ritabel masih sangat kurang memadai. Ruang pelayanan terkesan sempit dan kurang nyaman, dengan meja pelayanan hanya satu unit dan kursi tunggal untuk petugas. Tidak tersedia ruang tunggu yang memadai bagi masyarakat, sehingga mereka sering kali harus berdiri atau duduk di kursi yang terbatas jumlahnya. Kantor desa memiliki 1 unit komputer dan 1 unit printer yang sudah tua dan sering mengalami masalah teknis, serta koneksi internet yang sangat terbatas dan sering terputus. Tidak terdapat papan informasi yang jelas tentang prosedur, persyaratan, dan biaya pengurusan dokumen kependudukan.

Pejabat Kepala Desa, Bapak Anthonius Batlayeri, S.AP., mengakui: *"Kami memiliki keterbatasan dalam hal sarana dan prasarana, termasuk komputer, printer, dan koneksi internet yang sering bermasalah. Kami belum memiliki ruang tunggu yang layak, belum ada papan informasi, dan ruang pelayanan terkesan sempit."*

Masyarakat, Bapak M. Leasa, juga mengeluhkan: *"Kantor desa terlihat kurang nyaman. Tempat duduk untuk menunggu hanya sedikit, jadi banyak orang yang berdiri. Ruangannya juga sempit, tidak ada ventilasi yang baik, jadi terasa panas."*

b. *Reliability* (Keandalan)

Dimensi Reliability di Kantor Desa Ritabel masih rendah. Berdasarkan hasil wawancara, waktu pengurusan dokumen tidak menentu, sering kali melebihi standar yang seharusnya. Operator Desa,

Bapak Otniel Larbona, menjelaskan: *"Untuk pembuatan surat pengantar KTP dan KK, idealnya bisa selesai dalam waktu 1-2 jam jika semua peralatan berfungsi dengan baik. Namun, karena sering terjadi kendala teknis, terkadang pengurusan bisa memakan waktu 1-2 hari."*

Masyarakat, Bapak B.O. Mouw, mengeluhkan: *"Setiap kali mengurus, saya selalu harus menunggu lama. Waktu yang paling cepat adalah sekitar 2 jam, tetapi paling lama bisa sampai 3 hari. Itu pun saya harus bolak-balik ke kantor desa untuk mengecek apakah dokumen sudah selesai atau belum."*

Ibu A. Kanikir bahkan mengalami proses yang lebih lama: *"Saya mengurus KK, KTP, dan akta kelahiran untuk anak saya. Prosesnya memakan waktu hampir 2 minggu karena setiap kali saya datang, ada saja masalah."*

c. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Dimensi Responsiveness di Kantor Desa Ritabel masih rendah. Petugas pelayanan sering kali kurang responsif terhadap pertanyaan dan keluhan masyarakat. Bapak B.O. Mouw menyatakan: *"Petugas di sana kadang-kadang kurang ramah. Ketika saya bertanya tentang prosedur, jawabannya singkat dan terkesan malas menjelaskan."*

Bapak O. Titioka menambahkan: *"Petugas di sana terkadang terlihat malas dan tidak bersemangat dalam melayani. Saya bertanya dengan sopan, tetapi dijawab dengan ketus."*

Operator Desa, Bapak Otniel Larbona, mengakui: *"Saya sadar bahwa terkadang saya terlihat kurang ramah dalam melayani masyarakat, terutama ketika sedang banyak pekerjaan dan peralatan sedang bermasalah."*

d. *Assurance* (Jaminan)

Dimensi Assurance di Kantor Desa Ritabel masih kurang. Tidak adanya transparansi biaya dan prosedur telah menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat terhadap aparatur desa. Wakil Ketua BPD, Ibu Fany A. Sairatu, menyatakan: *"Masyarakat sering bertanya tentang berapa biaya yang harus dikeluarkan untuk mengurus dokumen. Mereka bingung karena tidak ada informasi yang jelas tentang biaya resmi. Hal ini berpotensi menimbulkan praktik pungutan liar yang merugikan masyarakat."*

Bapak B.O. Mouw mengakui: *"Saya tidak pernah tahu berapa biaya resmi pengurusan dokumen. Selama ini saya hanya memberikan uang seikhlasnya kepada petugas. Kadang-kadang ada juga yang meminta uang tambahan untuk mempercepat proses."*

e. *Empathy* (Empati)

Dimensi Empathy di Kantor Desa Ritabel masih kurang. Petugas pelayanan kurang memberikan perhatian individual kepada masyarakat, terutama dalam hal memberikan informasi yang jelas dan membantu masyarakat yang kurang memahami prosedur. Ibu E. Larat menyatakan: *"Saya tidak tahu harus membawa apa saja untuk mengurus KK dan KTP. Jadi saya hanya membawa apa yang saya pikir perlu. Ternyata ada beberapa persyaratan yang kurang, jadi saya harus pulang lagi untuk mengambilnya."*

Bapak M. Leasa menambahkan: *"Saya tidak melihat ada informasi tentang prosedur pengurusan dokumen di kantor desa. Jadi saya harus bertanya langsung ke petugas. Kadang-kadang petugasnya tidak ada atau sedang sibuk, jadi saya harus menunggu lama hanya untuk bertanya."*

Faktor Pendukung dan Penghambat Kualitas Pelayanan

Faktor Pendukung:

1. Adanya komitmen dari Kepala Desa untuk memperbaiki kualitas pelayanan, meskipun dengan keterbatasan yang ada.
2. Adanya pengawasan dari BPD yang secara rutin melakukan kunjungan ke kantor desa dan mengadakan pertemuan dengan masyarakat untuk menampung aspirasi.
3. Adanya kesadaran masyarakat akan pentingnya dokumen kependudukan untuk mengakses berbagai layanan publik.

Faktor Penghambat:

1. Keterbatasan sarana dan prasarana (komputer tua, printer sering rusak, koneksi internet tidak stabil, ruang pelayanan sempit).
2. Keterbatasan sumber daya manusia (hanya satu operator yang menangani semua urusan administrasi kependudukan).
3. Kondisi geografis kepulauan dengan akses transportasi terbatas.
4. Kurangnya transparansi informasi (tidak ada papan informasi tentang prosedur, persyaratan, dan biaya resmi).
5. Budaya birokrasi yang masih feodal (sikap petugas yang kurang ramah dan responsif).
6. Keterbatasan anggaran untuk perbaikan sarana dan prasarana serta peningkatan kompetensi aparatur.

Dampak Kualitas Pelayanan yang Rendah

Kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang rendah di Kantor Desa Ritabel telah menimbulkan beberapa dampak negatif bagi masyarakat, antara lain:

1. Rendahnya kepatuhan masyarakat: Masyarakat enggan mengurus dokumen kependudukan karena dianggap menyita waktu dan tenaga.
2. Potensi pungutan liar (pungli): Ketidakjelasan biaya resmi membuka peluang bagi oknum aparatur atau perantara untuk menarik biaya tambahan secara ilegal.
3. Terganggunya hak warga atas layanan publik: Tanpa dokumen kependudukan, warga sulit mengakses layanan kesehatan, pendidikan, bantuan sosial, serta hak pilih dalam pemilu.
4. Menurunnya kepercayaan kepada pemerintah desa: Pelayanan yang buruk menyebabkan masyarakat kehilangan kepercayaan kepada aparatur desa, yang pada gilirannya melemahkan partisipasi dalam pembangunan desa.

Upaya Perbaikan Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa upaya yang dapat dilakukan untuk memperbaiki kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Desa Ritabel, antara lain:

1. Peningkatan sarana dan prasarana (pengadaan komputer, printer, dan peralatan pendukung lainnya yang lebih modern, serta perbaikan ruang pelayanan).
2. Peningkatan kompetensi aparatur melalui pelatihan tentang pelayanan prima, komunikasi efektif, dan penguasaan teknologi informasi.
3. Transparansi informasi melalui pembuatan papan informasi yang memuat prosedur, persyaratan, dan biaya resmi pengurusan dokumen.
4. Pengembangan sistem informasi desa berbasis digital untuk memudahkan masyarakat mengakses informasi dan mengurus dokumen secara online.
5. Peningkatan pengawasan oleh BPD dan masyarakat untuk memastikan tidak terjadi praktik pungutan liar.
6. Pendekatan jemput bola dengan mendatangi dusun-dusun terpencil secara berkala.
7. Kerjasama dengan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten, Kecamatan, dan pihak terkait lainnya.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Desa Ritabel masih belum optimal. Hal ini dapat dilihat dari kelima dimensi kualitas pelayanan yang masih memiliki kesenjangan tinggi antara kondisi saat ini dengan harapan masyarakat:
   a) *Tangibles* (Bukti Fisik): Sarana dan prasarana yang tersedia masih sangat terbatas, termasuk komputer yang sudah tua, printer yang sering rusak, koneksi internet yang tidak stabil, ruang pelayanan yang sempit, dan tidak adanya papan informasi yang memadai.

b) *Reliability* (Keandalan): Waktu pengurusan dokumen tidak menentu, sering kali melebihi standar yang seharusnya.
c) *Responsiveness* (Daya Tanggap): Petugas pelayanan kurang responsif terhadap pertanyaan dan keluhan masyarakat, sikap petugas cenderung kurang ramah dan tidak sigap.
d) *Assurance* (Jaminan): Tidak ada transparansi biaya dan prosedur pengurusan dokumen, berpotensi menimbulkan praktik pungutan liar.
e) *Empathy* (Empati): Petugas pelayanan kurang memberikan perhatian individual kepada masyarakat.

2. Faktor pendukung dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Desa Ritabel meliputi: adanya komitmen dari Kepala Desa untuk memperbaiki kualitas pelayanan, adanya pengawasan dari BPD, dan adanya kesadaran masyarakat akan pentingnya dokumen kependudukan.
3. Faktor penghambat dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Desa Ritabel meliputi: keterbatasan sarana dan prasarana, keterbatasan sumber daya manusia, kondisi geografis yang sulit, kurangnya transparansi informasi, budaya birokrasi yang masih feodal, dan keterbatasan anggaran.
4. Dampak kualitas pelayanan yang rendah terhadap masyarakat Desa Ritabel meliputi: rendahnya kepatuhan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan, potensi pungutan liar, terganggunya hak warga atas layanan publik, dan menurunnya kepercayaan kepada pemerintah desa.
5. Upaya perbaikan yang dapat dilakukan meliputi: peningkatan sarana dan prasarana, peningkatan kompetensi aparatur, transparansi informasi, pengembangan sistem informasi desa, peningkatan pengawasan, pendekatan jemput bola, dan kerjasama dengan pihak terkait.

SARAN

1. Bagi Pemerintah Desa Ritabel: perlu mengalokasikan anggaran khusus untuk pengadaan dan pemeliharaan sarana dan prasarana pelayanan, membuat papan informasi prosedur dan biaya, memberikan pelatihan berkala kepada aparatur, mengembangkan sistem informasi desa berbasis digital, dan melakukan pendekatan jemput bola ke dusun-dusun terpencil.
2. Bagi BPD Ritabel: perlu meningkatkan pengawasan terhadap pelayanan administrasi kependudukan dan secara rutin menampung aspirasi masyarakat.
3. Bagi Masyarakat: perlu lebih proaktif dalam menyampaikan keluhan dan masukan terkait pelayanan administrasi kependudukan.
4. Bagi Pemerintah Kabupaten Kepulauan Tanimbar: perlu memberikan perhatian lebih besar terhadap peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di desa-desa, terutama di wilayah kepulauan terluar.

REFERENSI

Creswell, J. W. (2016). *Research Design: Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Hardiyansyah. (2021). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.

Laporan Badan Pendapatan Daerah Provinsi Maluku. (2022). *Statistik Kepemilikan Dokumen Kependudukan di Provinsi Maluku*. Ambon: Bapenda Provinsi Maluku.

Laporan Ombudsman Republik Indonesia. (2023). *Laporan Tahunan Ombudsman RI 2023: Pengaduan Masyarakat di Bidang Pelayanan Publik*. Jakarta: Ombudsman RI.

Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook* (2nd ed.). London: Sage Publications.

Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*. New York: Addison-Wesley.

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.

Ratminto, & Winarsih, A. S. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sedarmayanti. (2021). *Reformasi Administrasi Publik, Good Governance, dan Pelayanan Publik*. Bandung: Mandar Maju.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2021). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 232.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112.

Widodo, J. (2021). *Sistem Administrasi Kependudukan Terpadu*. Jakarta: Gramedia.