

PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN KEPADA MASYARAKAT DI KELURAHAN MARIAT PANTAI DISTRIK AIMAS KABUPATEN SORONG

Ruth Alfonsina Imbiri¹, Karmila Sinen², Yoga Andriyan³

^{1,2,3} Ilmu Pemerintahan, Universitas Pendidikan Muhammadiyah Sorong, Sorong, Indonesia

E-mail Koresponden: rutimbiri@gmail.com

Abstrak

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki peran strategis dalam pemenuhan hak-hak dasar masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Mariat Pantai, Distrik Aimas, Kabupaten Sorong, serta mengidentifikasi kendala dan upaya perbaikannya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung, wawancara mendalam dengan aparatur kelurahan dan masyarakat, serta studi dokumentasi. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan model analisis interaktif yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Mariat Pantai pada dasarnya telah berjalan, namun belum optimal. Kendala utama yang ditemukan meliputi keterbatasan sarana dan prasarana pelayanan, khususnya fasilitas komputer dan ruang pelayanan, belum tersedianya petugas administrasi khusus, lemahnya sistem keamanan kantor akibat pembobolan berulang, serta disiplin waktu aparatur yang belum konsisten. Kondisi tersebut berdampak pada keterlambatan proses penerbitan dokumen kependudukan dan menurunnya tingkat kepuasan masyarakat. Meskipun demikian, aparatur kelurahan tetap berupaya memberikan pelayanan dan arahan langsung kepada masyarakat dalam mengurus kelengkapan administrasi. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan fasilitas pelayanan, penguatan kapasitas sumber daya manusia, perbaikan sistem keamanan, serta peningkatan sosialisasi dan pemanfaatan teknologi digital guna mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Kata kunci: Pelayanan Publik; Administrasi Kependudukan; Kualitas Pelayanan; Kelurahan Mariat Pantai; Kepuasan Masyarakat

Abstract

Population administration services are one form of public service that plays a strategic role in fulfilling the basic rights of the community. This research aims to analyse the implementation of population administration services in Mariat Pantai Village, Aimas District, Sorong Regency, as well as identify obstacles and efforts to improve them. This research uses a qualitative approach with a descriptive research type. Data collection was carried out through direct observation, in-depth interviews with village officials and community members, and document studies. The data obtained were analysed using an interactive analysis model that included data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The research results indicate that the population administration services in Mariat Pantai Village are essentially operational, but not yet optimal. The main obstacles identified include limited service facilities and infrastructure, particularly computer facilities and service areas, the lack of dedicated administrative staff, a weak office security system due to repeated break-ins, and inconsistent time discipline among staff. This condition has resulted in delays in the issuance of population documents and a decrease in public satisfaction levels. Nevertheless, the village apparatus continues to strive to provide direct service and guidance to the community in managing administrative completeness. This research recommends improving service facilities, strengthening human resource capacity, improving the security system, and increasing socialisation and utilisation of digital technology to achieve more effective, efficient, and community-satisfaction-oriented population administration services.

Key words: Public Service; Population Administration; Service Quality; Mariat Pantai Village; Community Satisfaction

Article History:

Received : 2025-10-16

Revised : 2025-11-28

Accepted : 2025-12-31

PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan aktivitas pelayanan dan produk hasil industri pariwisata yang mampu Pelayanan birokrasi pada sektor publik pada hakikatnya dihadirkan untuk melayani masyarakat secara optimal sebagai wujud tanggung jawab negara dalam memenuhi hak-hak dasar warga negara. Dalam menjalankan tugas dan fungsinya, birokrasi publik berpedoman pada visi dan misi negara sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Salah satu tuntutan utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah peningkatan kualitas pelayanan, yang diwujudkan melalui penyederhanaan prosedur pelayanan agar mudah dipahami, tidak berbelit, serta mampu memberikan kepastian dan kenyamanan bagi masyarakat (Windia Sari, Yustri, Kurnianingsih, & Putra, 2023).

Pelayanan Administrasi Kependudukan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang sangat strategis karena berkaitan langsung dengan pemenuhan hak sipil masyarakat, seperti kepemilikan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el), Kartu Keluarga (KK), akta catatan sipil, serta berbagai surat keterangan kependudukan lainnya. Pelayanan administrasi kependudukan yang berkualitas akan berkontribusi langsung terhadap peningkatan kesejahteraan dan kemakmuran masyarakat. Oleh karena itu, aparat kelurahan sebagai pelaksana pelayanan di tingkat pemerintahan paling bawah dituntut untuk memberikan pelayanan yang efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Kelurahan Mariat Pantai sebagai bagian dari perangkat daerah di Kabupaten Sorong memiliki kedudukan yang strategis dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan. Kelurahan merupakan organisasi pemerintahan yang paling dekat dan berhubungan langsung dengan masyarakat, sehingga menjadi ujung tombak keberhasilan pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan publik (Robial, 2015). Dalam konteks ini, peran lurah dan aparat kelurahan tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga mencerminkan wajah pelayanan pemerintah di mata masyarakat. Sari (2021) menegaskan bahwa lurah bukan sekadar jabatan administratif atau batu loncatan menuju posisi yang lebih tinggi, melainkan figur yang berinteraksi langsung dengan masyarakat dan bertanggung jawab atas kualitas pelayanan di wilayahnya.

Namun demikian, hasil observasi awal menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Mariat Pantai masih menghadapi berbagai permasalahan. Beberapa kendala yang ditemukan antara lain keterbatasan fasilitas kantor, khususnya komputer dan peralatan pendukung pelayanan, disiplin kerja aparat yang belum optimal terutama terkait ketepatan waktu, serta kerusakan dan kehilangan fasilitas kantor akibat pembobolan yang terjadi berulang kali. Kondisi tersebut berdampak pada keterlambatan proses penerbitan dokumen kependudukan seperti KTP-el, KK, Surat Keterangan Pindah (SKP), dan dokumen catatan sipil lainnya. Keterlambatan ini juga dipengaruhi oleh faktor lain, seperti kelengkapan berkas permohonan masyarakat, ketersediaan blangko, serta keterbatasan sarana dan prasarana pelayanan.

Secara normatif, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan menegaskan kewajiban pemerintah daerah untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, transparan, dan akuntabel kepada masyarakat. Administrasi kependudukan merupakan bagian integral dari pelayanan publik karena berfungsi mengelola data dan informasi kependudukan yang menjadi dasar bagi berbagai kebijakan pembangunan. Oleh karena itu, keterkaitan antara pelayanan publik dan administrasi kependudukan menuntut perangkat pemerintahan daerah, termasuk kelurahan, untuk mampu menyelenggarakan pelayanan secara optimal sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan, peningkatan kualitas sumber daya manusia aparat kelurahan menjadi faktor yang sangat penting. Abdillah (2024) menyatakan bahwa peningkatan kualitas kerja aparat, khususnya lurah dan pegawai kelurahan, merupakan tolok ukur utama dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah. Selain itu, pelayanan publik yang baik akan menciptakan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan, sebagaimana ditegaskan oleh Setiavani dan Basyar (2022), bahwa kualitas pelayanan yang baik merupakan kunci dalam mempertahankan kepercayaan dan kepuasan masyarakat.

Berdasarkan kondisi tersebut, diperlukan perhatian serius dari Pemerintah Daerah dan aparaturnya Kelurahan Mariat Pantai untuk memperbaiki kualitas pelayanan administrasi kependudukan, baik melalui peningkatan disiplin kerja, penguatan sarana dan prasarana, maupun pemanfaatan fasilitas e-digital dalam pelayanan. Permasalahan pelayanan administrasi kependudukan bukan hanya menjadi tanggung jawab aparaturnya Kelurahan, tetapi juga membutuhkan partisipasi masyarakat dalam memenuhi persyaratan administrasi secara tertib dan lengkap. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk mengkaji secara mendalam pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat di Kelurahan Mariat Pantai, Distrik Aimas, Kabupaten Sorong, sebagai upaya memberikan rekomendasi perbaikan pelayanan publik yang lebih efektif dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

LITERATURE REVIEW

Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan pada hakikatnya merupakan aktivitas yang bertujuan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus kebutuhan pihak lain, baik dalam bentuk barang maupun jasa. Kotler (2008) memaknai pelayanan sebagai setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang bersifat tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan. Pandangan ini sejalan dengan Wibowati (2021) dan Berata (2018) yang menegaskan bahwa pelayanan merupakan rangkaian kegiatan yang terjadi melalui interaksi langsung antara pemberi dan penerima layanan guna menciptakan kepuasan pengguna layanan. Moenir (2002) menambahkan bahwa pelayanan merupakan aktivitas yang dilaksanakan oleh organisasi atau individu kepada masyarakat sebagai konsumen layanan yang memperoleh manfaat dari aktivitas tersebut.

Berdasarkan berbagai definisi tersebut, pelayanan dapat dipahami sebagai suatu proses berkelanjutan yang dilaksanakan oleh aparaturnya melalui tahapan-tahapan tertentu untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal. Dalam konteks sektor publik, pelayanan tidak hanya berorientasi pada kepuasan pengguna, tetapi juga pada pemenuhan hak-hak warga negara. Hardiyansah (2011) menegaskan bahwa pelayanan publik merupakan aktivitas yang dilakukan pemerintah untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus kepentingan masyarakat sebagai bentuk tanggung jawab penyelenggara negara.

Pelayanan publik pada dasarnya berlangsung secara rutin dan berkesinambungan karena mencakup hampir seluruh aspek kehidupan masyarakat. Proses pelayanan mencerminkan hubungan timbal balik antara pemberi dan penerima layanan dalam rangka saling memenuhi kebutuhan. Oleh karena itu, instansi pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, adaptif, dan responsif terhadap tuntutan masyarakat yang semakin kompleks (Kristiadi, 1996).

Administrasi Kependudukan

Administrasi kependudukan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki peran strategis karena berkaitan langsung dengan pengakuan status hukum dan identitas warga negara. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013, mendefinisikan administrasi kependudukan sebagai 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 lainnya.

Secara konseptual, administrasi berasal dari istilah Latin *administrare* yang berarti melayani atau membantu. Dalam pengertian sempit, administrasi sering dipahami sebagai kegiatan ketatausahaan yang berkaitan dengan pencatatan, penggandaan, penyimpanan, dan pengelolaan informasi (Silalahi, 2013). Sementara itu, dalam pengertian luas, administrasi dimaknai sebagai kerja sama sekelompok orang yang dilakukan secara teratur dan terarah berdasarkan pembagian tugas untuk mencapai tujuan bersama (Silalahi, 2010). Dengan demikian, administrasi kependudukan tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis pencatatan, tetapi juga mencerminkan sistem kerja sama antara aparaturnya dan masyarakat.

Tujuan dan Fungsi Administrasi

Administrasi memiliki tujuan utama untuk mendukung tercapainya tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Sergiovanni dan Carver (dalam Aji, 2015) mengemukakan bahwa

tujuan administrasi mencakup efektivitas, efisiensi, kemampuan, dan kepuasan kerja. Administrasi yang baik akan membantu organisasi dalam mengelola sumber daya, mengoordinasikan kegiatan, serta memastikan bahwa setiap aktivitas berjalan sesuai dengan rencana.

Dalam praktiknya, administrasi dan manajemen merupakan dua konsep yang tidak dapat dipisahkan. Administrasi memiliki cakupan yang lebih luas, sedangkan manajemen merupakan inti dari administrasi yang berfungsi mengatur dan mengoordinasikan pelaksanaan kegiatan operasional. Manajemen mencakup proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan yang dilakukan untuk mencapai tujuan organisasi secara optimal.

Fungsi administrasi secara umum meliputi perencanaan (planning), pengorganisasian (organizing), penyusunan personalia (staffing), pengarahan (directing), koordinasi (coordinating), dan pelaporan (reporting). Fungsi-fungsi ini menjadi landasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik agar berjalan secara terstruktur, terarah, dan akuntabel.

Ciri-Ciri Pelayanan dan Administrasi Publik

Pelayanan publik memiliki karakteristik khusus yang membedakannya dari pelayanan sektor privat. Nurmandi (1989) menyebutkan bahwa pelayanan publik memiliki ciri tidak dapat memilih konsumen, dibatasi oleh peraturan perundang-undangan, memiliki pertanggungjawaban yang kompleks, serta sangat sering menjadi objek pengawasan dan evaluasi. Ciri-ciri ini menunjukkan bahwa pelayanan publik menuntut tingkat akuntabilitas dan transparansi yang tinggi.

Administrasi sebagai proses kerja sama juga memiliki ciri utama, antara lain dilakukan oleh sekelompok orang, berorientasi pada pencapaian tujuan bersama, berlangsung sebagai suatu proses kegiatan, serta membutuhkan kepemimpinan dan pengawasan yang berkelanjutan. Ciri-ciri tersebut menegaskan bahwa keberhasilan administrasi sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusia dan sistem kerja yang diterapkan.

Masyarakat dan Peran Kelurahan dalam Pelayanan Publik

Masyarakat merupakan kumpulan individu yang hidup bersama, bekerja sama, dan terikat oleh norma serta nilai-nilai sosial dalam mencapai tujuan bersama. Dalam konteks pelayanan publik, masyarakat tidak hanya berperan sebagai penerima layanan, tetapi juga sebagai bagian dari sistem sosial yang memengaruhi keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Proses sosialisasi dan partisipasi masyarakat menjadi faktor penting dalam mendukung kelancaran administrasi kependudukan.

Kelurahan sebagai perangkat daerah yang berada di bawah kecamatan memiliki peran strategis dalam penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya pelayanan administrasi kependudukan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 dan Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005, kelurahan dipimpin oleh lurah yang bertugas menyelenggarakan urusan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan. Fungsi kelurahan meliputi pelayanan masyarakat, pemberdayaan masyarakat, pemeliharaan ketertiban umum, serta pengelolaan sarana dan prasarana pelayanan umum.

Dengan kedudukan tersebut, kelurahan menjadi ujung tombak pelayanan publik yang berhadapan langsung dengan masyarakat. Oleh karena itu, kualitas pelayanan administrasi kependudukan sangat ditentukan oleh kinerja aparaturnya, ketersediaan sarana dan prasarana, serta kemampuan manajerial dalam mengelola pelayanan secara efektif dan efisien.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tujuan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai pelayanan pegawai kelurahan dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat di Kelurahan Mariat Pantai, Distrik Aimas, Kabupaten Sorong. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini menuntut peneliti untuk terjun langsung ke lapangan guna mengamati, memahami, dan menafsirkan kondisi pelayanan yang terjadi secara nyata. Dengan pendekatan ini, peneliti dapat melihat secara langsung proses pelayanan administrasi kependudukan serta interaksi antara aparaturnya kelurahan dan masyarakat sebagai pengguna layanan. Tipe penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif, yang berfokus pada penggambaran fenomena pelayanan

administrasi kependudukan sebagaimana adanya, berdasarkan data empiris yang diperoleh di lapangan.

Penelitian ini dilaksanakan di Kelurahan Mariat Pantai, Distrik Aimas, Kabupaten Sorong, dengan pertimbangan bahwa lokasi tersebut memiliki relevansi yang kuat dengan fokus penelitian serta memudahkan peneliti dalam melakukan observasi dan pengumpulan data.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari informan penelitian melalui wawancara mendalam dan observasi, yang meliputi Kepala Kelurahan atau Sekretaris Kelurahan serta masyarakat sebagai penerima layanan administrasi kependudukan. Data primer ini digunakan untuk menggali informasi mengenai pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan, kendala yang dihadapi, serta persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari dokumen resmi seperti monografi Kelurahan Mariat Pantai, arsip, catatan administrasi, serta dokumen pendukung lainnya yang relevan dengan penelitian, baik yang dipublikasikan maupun tidak dipublikasikan.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan secara langsung dengan mengamati proses pelayanan administrasi kependudukan di kantor kelurahan guna memperoleh gambaran nyata mengenai pelaksanaan pelayanan, perilaku aparatur, serta kondisi sarana dan prasarana pendukung. Wawancara dilakukan secara mendalam kepada informan penelitian untuk memperoleh data dan penjelasan yang lebih rinci mengenai kebijakan dan praktik pelayanan administrasi kependudukan. Wawancara dilakukan kepada satu orang Kepala Kelurahan atau Sekretaris Kelurahan dan dua orang masyarakat sebagai penerima layanan, dengan menggunakan alat bantu berupa alat perekam, kamera, dan alat tulis. Dokumentasi digunakan untuk melengkapi data hasil observasi dan wawancara melalui pengumpulan dokumen, foto, serta catatan resmi yang berkaitan dengan pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Mariat Pantai.

Analisis data dilakukan menggunakan analisis data kualitatif yang berlangsung secara berkesinambungan sejak proses pengumpulan data hingga penelitian selesai. Analisis data dilakukan dengan cara menelaah, mengelompokkan, dan menafsirkan data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk memperoleh pemahaman yang utuh mengenai fenomena pelayanan administrasi kependudukan. Proses analisis data mengacu pada model analisis interaktif Miles dan Huberman, yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, yang dilakukan secara terus-menerus hingga diperoleh temuan penelitian yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Mariat Pantai

Berdasarkan temuan penelitian di lapangan, pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Mariat Pantai, Distrik Aimas, Kabupaten Sorong, secara umum tetap berjalan dan dilaksanakan oleh aparatur kelurahan. Namun demikian, pelayanan tersebut belum dapat dikatakan optimal. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan sarana dan prasarana pendukung pelayanan, khususnya fasilitas komputer dan peralatan administrasi lainnya, yang menghambat kelancaran proses pelayanan kepada masyarakat. Kondisi tersebut berdampak pada rendahnya efektivitas waktu pelayanan serta keterlambatan dalam pengolahan dokumen administrasi kependudukan.

Pelayanan administrasi kependudukan, sebagaimana dikemukakan oleh Sampara dalam Sinambela (2008), merupakan rangkaian kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara pemberi layanan dan penerima layanan guna memberikan kepuasan. Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa proses pelayanan di Kelurahan Mariat Pantai belum sepenuhnya mampu memberikan kepuasan maksimal kepada masyarakat. Salah satu faktor utama adalah belum tersedianya petugas administrasi khusus yang bertugas menginput dan mengelola data kependudukan secara sistematis. Akibatnya, masyarakat masih diarahkan untuk menggunakan jasa pengetikan di luar kantor kelurahan dalam pengurusan dokumen, yang tentu menambah beban waktu dan biaya bagi masyarakat.

Kondisi ini diperparah dengan adanya peristiwa pembobolan dan pencurian fasilitas kantor yang terjadi berulang kali, sehingga mengakibatkan hilangnya komputer dan dokumen

penting. Tidak adanya sistem pengamanan yang memadai di kantor Kelurahan Mariat Pantai menjadi salah satu penyebab utama terjadinya peristiwa tersebut. Kehilangan fasilitas ini berdampak langsung pada keterlambatan akses pelayanan administrasi kependudukan dan menurunkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan perhatian serius dari pihak terkait, termasuk aparat keamanan dan pemerintah daerah, untuk menjamin keamanan aset kelurahan agar pelayanan publik dapat berjalan dengan baik.

Aparatur kelurahan tetap berupaya memberikan pelayanan kepada masyarakat meskipun dalam kondisi keterbatasan fasilitas. Aparatur memberikan arahan secara langsung kepada masyarakat terkait kelengkapan berkas yang harus dipenuhi agar dapat diproses lebih lanjut oleh instansi terkait. Hal ini menunjukkan adanya komitmen aparatur kelurahan dalam menjalankan tugas pelayanan, meskipun belum didukung oleh sistem dan sarana yang memadai.

Selain keterbatasan fasilitas, penelitian ini juga menemukan bahwa belum adanya forum musyawarah atau pertemuan rutin antara pihak kelurahan dan masyarakat untuk membahas permasalahan pelayanan administrasi kependudukan. Minimnya sosialisasi dan komunikasi antara pemerintah kelurahan dan masyarakat menyebabkan berbagai permasalahan pelayanan tidak tersampaikan dan tidak ditangani secara bersama. Padahal, partisipasi masyarakat dalam proses pelayanan publik sangat penting untuk menciptakan pelayanan yang transparan dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Mariat Pantai menunjukkan hasil yang beragam. Berdasarkan teori kepuasan Selnes (dalam Rayi Endah, 2008), kepuasan masyarakat dapat dilihat dari tingkat kepuasan secara keseluruhan, kesesuaian pelayanan dengan harapan, serta pengalaman masyarakat selama berinteraksi dengan instansi pelayanan. Hasil wawancara dengan perwakilan RT/RW dan masyarakat menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan dinilai cukup membantu, terutama dalam penyediaan blangko dokumen seperti KTP, KK, dan surat keterangan domisili. Kebijakan ini mempermudah proses pendataan masyarakat di tingkat RT/RW.

Namun demikian, dalam praktiknya masih ditemukan berbagai hambatan, terutama terkait ketidaklengkapan dokumen kependudukan masyarakat, seperti KTP, KK, dan surat nikah. Kondisi ini menjadi kendala utama dalam proses pengumpulan data dan berdampak pada terhambatnya penyaluran bantuan kepada masyarakat yang membutuhkan. Warga yang memiliki dokumen lengkap dapat menerima bantuan tanpa kendala, sementara masyarakat yang belum memiliki kelengkapan administrasi mengalami kesulitan dalam mengakses bantuan pemerintah.

Hambatan lain yang sering dihadapi masyarakat adalah ketidakhadiran staf kelurahan pada jam kerja tertentu serta disiplin waktu aparatur yang belum optimal. Hal ini menyebabkan proses pengurusan dokumen menjadi tertunda dan memperpanjang waktu tunggu pelayanan. Selain itu, keterbatasan fasilitas komputer mengharuskan masyarakat untuk mengurus pengetikan dokumen di luar kantor kelurahan, yang dinilai kurang efisien dan tidak sejalan dengan prinsip pelayanan publik yang mudah, cepat, dan terjangkau.

Meskipun demikian, sebagian masyarakat menilai bahwa sikap dan perilaku aparatur kelurahan dalam melayani masyarakat sudah cukup baik dan ramah. Aparatur kelurahan dinilai berupaya menjalankan tugas dan fungsinya sesuai dengan kewenangan yang dimiliki, meskipun terbatas oleh sarana dan prasarana yang ada. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas sumber daya manusia aparatur kelurahan memiliki potensi untuk dikembangkan lebih lanjut apabila didukung oleh fasilitas dan sistem pelayanan yang memadai.

Faktor Penghambat dan Upaya Perbaikan Pelayanan

Berdasarkan hasil analisis, faktor penghambat utama dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Mariat Pantai meliputi keterbatasan sarana dan prasarana, rendahnya disiplin waktu aparatur, minimnya sistem keamanan kantor, serta kurangnya sosialisasi kepada masyarakat. Keterbatasan fasilitas seperti komputer, meja, kursi, ruang pelayanan, dan papan informasi menyebabkan proses pelayanan tidak berjalan secara efektif

dan efisien. Tidak tersedianya papan informasi terkait persyaratan pengurusan dokumen juga menyebabkan masyarakat sering kali harus bolak-balik melengkapi berkas yang diperlukan.

Upaya perbaikan pelayanan administrasi kependudukan memerlukan langkah-langkah strategis, antara lain peningkatan sarana dan prasarana pelayanan, penambahan petugas administrasi yang kompeten dalam pengelolaan data kependudukan, serta penguatan sistem keamanan kantor kelurahan melalui kerja sama dengan aparat keamanan setempat. Selain itu, pemanfaatan teknologi digital dan pengembangan aplikasi pelayanan administrasi kependudukan di tingkat kelurahan menjadi salah satu solusi yang relevan untuk menjawab tantangan pelayanan publik di era digital.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Mariat Pantai masih memerlukan pembenahan secara menyeluruh. Perbaikan tidak hanya difokuskan pada aspek teknis pelayanan, tetapi juga pada peningkatan manajemen pelayanan, partisipasi masyarakat, serta sinergi antara pemerintah kelurahan, pemerintah daerah, dan masyarakat. Dengan demikian, pelayanan administrasi kependudukan diharapkan dapat berjalan lebih optimal, meningkatkan kepuasan masyarakat, dan mendukung terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik di tingkat kelurahan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Mariat Pantai, Distrik Aimas, Kabupaten Sorong pada dasarnya telah berjalan dan tetap diberikan kepada masyarakat. Namun, kualitas pelayanan tersebut belum optimal karena masih dihadapkan pada berbagai kendala, terutama keterbatasan sarana dan prasarana pendukung pelayanan, seperti fasilitas komputer, ruang pelayanan, serta belum tersedianya petugas administrasi khusus untuk mengelola dan menginput data kependudukan. Selain itu, permasalahan keamanan kantor yang ditandai dengan pembobolan berulang kali, disiplin waktu aparat yang belum konsisten, serta minimnya sosialisasi kepada masyarakat turut berdampak pada rendahnya efektivitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Meskipun demikian, aparat kelurahan tetap berupaya memberikan pelayanan secara langsung dan memberikan arahan kepada masyarakat terkait kelengkapan dokumen kependudukan, sehingga pelayanan tetap dapat berjalan meskipun dalam kondisi keterbatasan.

Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, disarankan agar Pemerintah Kelurahan Mariat Pantai bersama Pemerintah Daerah Kabupaten Sorong memberikan perhatian serius terhadap peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui penyediaan dan perbaikan sarana dan prasarana pelayanan, khususnya fasilitas komputer dan ruang pelayanan yang memadai. Selain itu, diperlukan penambahan serta peningkatan kapasitas sumber daya manusia aparat kelurahan, terutama petugas administrasi yang memiliki kompetensi dalam pengelolaan data kependudukan. Penguatan sistem keamanan kantor melalui kerja sama dengan aparat keamanan setempat juga menjadi hal yang mendesak untuk mencegah terjadinya pembobolan dan kehilangan fasilitas. Di sisi lain, kelurahan perlu meningkatkan sosialisasi dan komunikasi dengan masyarakat melalui forum musyawarah atau pertemuan rutin agar permasalahan pelayanan dapat diidentifikasi dan diselesaikan secara bersama. Dengan langkah-langkah tersebut, pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Mariat Pantai diharapkan dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Reference

- Abdillah, B. D. (2024). Peranan Lurah Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat Di Kelurahan Panyabungan Kota Kabupaten Mandailing Natal (Doctoral Dissertation, Universitas Medan Area).
- Ajie, T. S., & Isnawaty, N. W. (2024). Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat (Studi Kasus Desa Bayongbong Kabupaten Garut). *Responsive: Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Administrasi, Sosial, Humaniora Dan Kebijakan Publik*, 7(1), 1-10.
- Andriyan, Y., Rajab, A. M., Hidayat, R., Muhamad, S., & Munzir, M. (2023). Eksistensi Naskah Akademik Dalam Pembentukan Rancangan Peraturan Daerah. *Jurnal Pemerintahan*,

- Politik Anggaran Dan Adiminstrasi Publik--Coba, 3(1), 1-18.
- Andriyan, Y. (2021). Pengelolaan Keuangan Daerah Di Pemerintah Kabupaten Magelang Tahun 2019. *Jurnal Pemerintahan Dan Kebijakan (JPK)*, 3(1), 47-54.
- Andriyan, Y. (2025). Analisis Dasar Green Government Pada Pemerintah Kabupaten Sorong: Kesiapan Daerah Menuju Tata Kelola Hijau. *Jurnal Pemerintahan, Politik Anggaran Dan Adiminstrasi Publik*, 5(2), 443-449.
- Andriyan, Y., Munzir, M., Sismar, A., Athirah, A. M., Hidayat, R., Henraman, H., & Sakti, D. A. B. (2024). Peningkatan Pengetahuan Tentang E-Government Dalam Pengembangan Desaberbasis IT Pada Kampung Fafanlap Kabupaten Raja Ampat. *Jurnal Masyarakat Madani Indonesia*, 3(4), 447-455.
- Andriyan, Y., Munzir, M., Sismar, A., Likewati, W. O., Athirah, A. M., Hidayat, R., ... & Sakti, D. A. B. (2024). The Implementation Of E-Government For Village Good Governance In South Misool, Raja Ampat. *Journal Of Community Service And Empowerment*, 5(3), 531-539.
- Andriyan, Y., Rajab, A. M., Pamungkas, A. C., Muhamad, S., & Rahakratat, R. (2024). Transformasi E-Government Menuju Good Governance Di Pemerintah Kabupaten Sorong. *Samakta: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(2), 24-35.
- Boangmanalu, E. S. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Dalam Penerbitan Dokumen Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi (Doctoral Dissertation, Universitas Medan Area). Andriyan, Y., Muhamad, S., Difinubun, Y., & Hidayat, R. (2022). Evaluasi Pengelolaan Dana Desa (Studi Pada Desa Di Kota Tual). *Jurnal Studi Ilmu Pemerintahan*, 3(2), 17-24.
- Kumala Bestari, R., & Tukiman, T. (2019). Pelayanan Administrasi Kependudukan Kantor Kelurahan Karang Pinang Kecamatan Karang Pilang Kota Surabaya. *Public Administration Journal Of Research*, 1(2), 151-163.
- Kumala Bestari, R., & Tukiman, T. (2019). Pelayanan Administrasi Kependudukan Kantor Kelurahan Karang Pinang . *Public Administration Journal Of Research*, 1(2), 151-163
- Pananrangi, A., & Stia, M. (2019). Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Siawung Kecamatan Barru Kabupaten Barru. *Meraja Journal*, 2(1), 69-82.
- Patra, I., Abdussamad, J., & Tui, F. P. (2023). Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Timur. *ULIL ALBAB: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2(6), 2376-2395.
- Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, 2(029).
- Pelayanan Pemerintah Kelurahan Dalam Program Pemberdayaan Masyarakat (Studi Di Kelurahan Foramadiahi Kecamatan Pulau Ternate). *Jurnal Government Of Archipelago-Jgoa*, 1(2), 18-24.
- Pratiwi, D. K. (2010). Mekanisme Dan Implikasi Desentralisasi Pelayanan Publik Terhadap Wewenang Pemerintah Daerah Ditinjau Dari Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Robial, D. F. (2015). Peran Pemerintah Kelurahan Dalam Mewujudkan Kepemerintahan Yang Baik (Studi Di Kelurahan Sawang Bendar Kecamatan Tahuna Kabupaten Sangihe). *Politico: Jurnal Ilmu Politik*, 1(7), 1137.
- Rukajat, A. (2018). Pendekatan Penelitian Kualitatif (Qualitative Research Approach). Deepublish.
- Sari, A. R. (2021). Efektivitas Peran Kelurahan Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan. Penerbit NEM.
- Setiavani, E. F., & Basyar, M. R. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Program Kalimasada Di Kantor Kelurahan Karah Kota Surabaya. *Praja Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik* (E-ISSN: 2797-0469), 2(06), 143-151.
- Sibarani, C. G. G. T., Armayanti, N., Irwansyah, I., & Suhariato, J. (2019). Dasar-Dasar Kewirausahaan. Yayasan Kita Menulis.
- Siki, R. (2020). Pelayanan Administrasi Kelurahan . *Jurnal Poros Politik*, 2(3), 9-13.
- Sinen, K., Ningrum, A. S., & Kabes, O. A. (2022). Strategi Pemerintah Dan Masyarakat Dalam Menjemput Daerah Otonomi Baru Papua Barat Daya Pemekaran Provinsi Papua Barat. *JISIP UNJA (Jurnal Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Jambi)*, 45-54.
- Sinen, K. (2025). Kebijakan Dan Implementasi Otonomi Khusus Di Papua Barat Daya. *Journal*

Scientific Of Mandalika (JSM) E-ISSN 2745-5955| P-ISSN 2809-0543, 6(4), 961-970.

- Sitompul, E. (2022). Pemberdayaan Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai Pada Balai Besar Perbenihan Dan Proteksi Tanaman Perkebunan Medan. *Jurnal Creative Agung*, 12(2), 168-178.
- Suciati, O. D., Hidayat, R., & Azizah, A. N. (2022). Pelayanan Administrasi Di Kecamatan Majalaya Kabupaten Karawang. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 8(4), 165-172.
- Suharto, S. (2021). Pemberdayaan Masyarakat Kelurahan Di Kota Semarang. *Qistie*, 14(1), 41-63.
- Syaputri, A., & Amri, K. (2023). Pelayanan Publik Di Kantor Desa Ranah Baru Kecamatan Kampar Kabupaten Kampar. *Journal Of Research And Development On Public Policy*, 2(3), 12-18.
- Tamawiwi, R. (2015). Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Poopo Barat Kecamatan Ranoyapo Kabupaten Minahasa Selatan. *Politico: Jurnal Ilmu Politik*, 2(6), 1103.
- Utami, M. (2022). Perangkat Lurah Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Kelurahan Gunung Alam Kecamatan Argamakmur (Doctoral Dissertation, Universitas Terbuka).
- Windia Sari, Yustri, Kurnianingsih, F., & Putra, A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan E-Ktp Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Lingga Kabupaten Lingga (Disertasi Doktor, Universitas Maritim Raja Ali Haji).