

Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Kelurahan Benteng

Muhammad Nur Ikhzan¹, Kamaruddin Sellang², Hardianti³

Universitas Muhammadiyah Sedenreng Rappang

Email: muhammadikhzan049@gmail.com; kamaruddinsellangg@gmail.com; hardianti@umsrappang.ac.id

Abstract. This writing aims to determine the analysis of public satisfaction with population administration services at the Benteng Village Office, to find out what factors influence population administration services at the Benteng Village Office, Population of 40 people and a sample of 40. The data collection techniques used in this writing are using observation techniques, interviews, literature studies and questionnaires. The data collected were then analyzed using frequency and percentage tables. The results of this study indicate that public satisfaction with a value of 70.71% is included in the good category, population administration services of 67.4% are included in the good category, while the factors that influence population administration services at the Benteng Village Office consist of awareness factors 70%, regulation factors 68,5 %, organizational factors 66,5 %, income factors 71%, skill ability factors 62 %, and service facility factors 68,5 % with an achievement of 67,75 % included in the good category.

Keywords: Public Satisfaction and Population Administration Services

Abstrak. Penulisan ini bertujuan untuk mengetahui analisis kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan Benteng, untuk mengetahui pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Benteng, dan untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Benteng. Populasi 40 orang dan sampel sebanyak 40. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penulisan ini adalah menggunakan teknik observasi, wawancara, studi pustaka, dan kuesioner. Data yang terkumpul kemudian dianalisis dengan menggunakan tabel frekuensi dan persentase. Hasil penelitian ini menandakan bahwa kepuasan masyarakat dengan nilai yaitu 70,71% termasuk dalam kategori baik. Pelayanan administrasi kependudukan yaitu 67,4% termasuk dalam kategori baik. Sedangkan faktor-faktor yang memengaruhi pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Benteng terdiri dari faktor kesadaran 70%, faktor aturan 68,5%, faktor organisasi 66,5%, faktor pendapatan 71%, faktor kemampuan keterampilan 62%, dan faktor sarana pelayanan 68,5%, dengan capaian 67,75% termasuk dalam kategori baik.

Kata Kunci: Kepuasan Masyarakat dan Pelayanan Administrasi Kependudukan

Received Oct 20, 2025; Revised Oct 28, 2025; Accepted Dec 02, 2025

*Muhanmmad, Nur Ikhzan e-mail address: muhammadikhzan049@gmail.com

PENDAHULUAN

Undang-Undang Republik Indonesia No. 23 Tahun 2014 yang menjelaskan bahwa mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan merupakan sasaran utama pemerintahan daerah. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Pasal 12 ayat (2), administrasi kependudukan dan pencatatan sipil dikategorikan sebagai urusan wajib yang menjadi tanggung jawab pemerintah daerah, di luar pelayanan dasar. Pendaftaran kependudukan, pencatatan sipil, didata dan ditertibkan serta diterbitkan dan dikelola sebagai informasi administrasi kependudukan. Administrasi kependudukan berperan dalam menghasilkan data kependudukan yang menjadi dasar bagi berbagai fungsi pemerintahan, termasuk pelayanan publik, alokasi anggaran, perencanaan pembangunan, penegakan hukum, penguatan demokrasi, serta upaya pencegahan tindak kriminal.

Dalam penyelenggaraan pemerintahan, Kantor Kelurahan Benteng termasuk bagian dari Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang ada di Pemerintah Daerah Kabupaten Sidenreng Rappang. Kantor Kelurahan Benteng ialah salah satu unit pelayanan publik secara langsung yang memiliki tugas untuk memberi pelayanan pada masyarakat. Kantor Kelurahan Benteng berupaya dalam meningkatkan kinerja dan mutu pelayanan publik. Dapat dilihat di sini bahwa pelayanan merupakan target utama yang akan dilakukan oleh Kantor Kelurahan Benteng.

Proses pengurusan administrasi kependudukan seperti pembuatan surat pengantar KK, KTP, Akta Kelahiran, Surat Pindah dan Akta Kematian, setiap penduduk atau pemohon harus mengikuti alur administrasi pada setiap unit pelayanan. Pemohon tidak bisa langsung melakukan pengurusan ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Hal ini disebabkan semua persyaratan harus dilengkapi di Kelurahan Benteng. Sementara itu Kecamatan bertindak sebagai pemberi rekomendasi serta melakukan pengecekan ulang terhadap persyaratan dalam administrasi kependudukan tersebut. Tujuannya agar pemohon yang telah berada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat langsung dilayani tanpa ada kendala kurang lengkapnya persyaratan. Hal ini tentu saja bagian dari usaha meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat.

Terlepas dari berbagai upaya peningkatan kualitas pelayanan yang dilaksanakan Kantor Kelurahan, ternyata masih mendapat nilai yang negatif dari masyarakat, masih adanya keluhan dari masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Kelurahan Benteng. Masyarakat menilai pelayanan masih menyulitkan dan itu adalah karena kadang pegawai lambat hadir di kantor, jadi cukup menghambat masyarakat dalam mengurus dokumen yang mereka butuhkan. Keluhan masyarakat tersebut menjelaskan bahwa pelayanan yang diberikan Kantor Kelurahan Benteng belumlah mewujudkan kepuasan masyarakat. Pada dasarnya, salah satu indikator keberhasilan pelayanan publik adalah dilihat dari segi tingkat kepuasan masyarakat. Dalam arti kata, apabila kualitas layanan yang diberikan oleh aparatur pemerintahan semakin baik, maka masyarakat akan merasa puas. Dalam penerapan pelayanan Administrasi Kependudukan ini dilakukan pendaftaran penduduk. Salah satu kegiatan penertiban administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Benteng yakni pembuatan pengantar e-KTP (Elektronik Kartu Tanda Penduduk).

Penerapan tertib administrasi kependudukan memerlukan dukungan sistem legislasi yang memadai. Di Kelurahan Benteng, hal ini menjadi kebutuhan mendesak guna memastikan dokumentasi kependudukan tertata dengan baik dan sesuai ketentuan. Adapun landasan hukum yang mengatur sistem informasi administrasi kependudukan yaitu:

1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan,
2. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil,
3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah.

Isu pemerintahan yang baik (*good governance*) menjadi sorotan utama dalam pengelolaan administrasi publik, khususnya di bidang kependudukan. Hasil observasi penulis pada minggu pertama bulan November 2024 di Kantor Kelurahan Benteng ditemukan masalah yang menghambat proses pembuatan Pengantar Elektronik Kartu Tanda Penduduk yang seharusnya diselesaikan dalam waktu satu hari sering mengalami keterlambatan menjadi dua hari atau lebih. Fenomena keterlambatan kehadiran pegawai di awal jam kerja, disertai dengan kebiasaan pulang lebih awal sebelum jam kerja berakhir, menjadi salah satu faktor penghambat dalam optimalisasi pelayanan publik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini mengkaji dua variabel utama, yaitu: (1) analisis kepuasan masyarakat, dan (2) pelayanan administrasi kependudukan. Pendekatan yang digunakan adalah metode kuantitatif, yang berfokus pada pengumpulan data dalam jumlah besar dari populasi yang luas, tanpa menitikberatkan pada kedalaman informasi. Metode ini memungkinkan proses analisis dilakukan secara efisien, baik melalui penerapan rumus statistik maupun bantuan perangkat lunak komputer, sehingga hasil penelitian dapat digeneralisasi secara lebih luas. Data ini juga dapat diperoleh melalui observasi, wawancara buku-buku, referensi, kepustakaan dan juga Kuesioner

HASIL DAN PEMBAHASAN

Timeliness (Ketetapan Waktu)

Pada tahap awal pengamatan, ditemukan adanya indikasi permasalahan kedisiplinan pegawai di Kantor Kelurahan Benteng, khususnya terkait keterlambatan dalam memasuki jam kerja serta kebiasaan pulang sebelum jam kerja berakhir. Situasi ini diperkirakan menjadi penyebab utama lambatnya proses kerja internal, yang secara logis diasumsikan akan berdampak negatif terhadap kualitas pelayanan publik, terutama dalam hal administrasi kependudukan. Namun demikian, hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan temuan yang cukup menarik dan, pada satu sisi, kontradiktif dengan data awal. Berdasarkan hasil analisis terhadap tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan, diperoleh kesimpulan bahwa pelayanan berada dalam kategori baik. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun terdapat kelemahan dari sisi disiplin pegawai, masyarakat sebagai penerima layanan masih merasakan bahwa pelayanan yang diberikan cukup memuaskan. Perbedaan ini menunjukkan adanya kemungkinan bahwa efektivitas pelayanan publik tidak semata-mata ditentukan oleh kehadiran pegawai secara formal, tetapi bisa juga dipengaruhi oleh sistem kerja yang efisien, pemanfaatan teknologi, pembagian tugas yang jelas, atau adanya pegawai tertentu yang tetap menjaga kualitas pelayanan meskipun dalam kondisi keterbatasan. Selain itu, bisa juga karena standar harapan masyarakat terhadap pelayanan administrasi masih relatif rendah, sehingga pelayanan yang hanya memenuhi standar minimal pun sudah dianggap memadai. Temuan ini menegaskan pentingnya melakukan evaluasi secara menyeluruh dan tidak hanya bertumpu pada observasi awal. Perbedaan antara dugaan awal dengan hasil penelitian menjadi cerminan bahwa persepsi dan realita di lapangan bisa berbeda, serta mendorong perlunya pembenahan internal tanpa mengabaikan persepsi masyarakat yang tetap harus dijaga.

Tabel 1 Karakteristik Responden Berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-laki	23	57 %
Wanita	17	43 %
Total	40	100

Sumber: Data primer yang telah diolah, Juni 2025

Merujuk pada data dalam tabel di atas, distribusi responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa sebanyak 57% merupakan laki-laki, sementara 43% merupakan perempuan. Persentase ini mencerminkan komposisi partisipasi responden dalam pengisian kuesioner berdasarkan kategori gender menunjukkan bahwa mayoritas

responden adalah laki-laki. Meskipun terdapat perbedaan data yang diperoleh maka diharapkan tetap mampu merepresentasikan kedua kelompok tersebut secara proporsional

Tabel 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Persentase (%)
20 – 25 Tahun	7	17 %
26 – 35 Tahun	11	27 %
36 – 45 Tahun	13	33 %
46 – 55 Tahun	9	23 %
Total	40	100 %

Sumber: Data primer yang telah diolah, Juni 2025

Berdasarkan data yang tersaji dalam tabel, distribusi usia responden menunjukkan bahwa kelompok usia 36–45 tahun merupakan yang paling dominan dengan persentase sebesar 33%. Disusul oleh kelompok usia 26–35 tahun sebesar 27%, kemudian usia 46–55 tahun sebesar 23%, dan terakhir kelompok usia 20–25 tahun sebesar 17%. Komposisi ini mencerminkan keberagaman usia responden yang berpartisipasi dalam pengisian kuesioner.

Tabel 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Usia	Frekuensi	Persentase (%)
SD	5	12 %
SMP	10	25 %
SMA	19	48 %
S1	6	15 %
Total	40	100 %

Sumber: Data primer yang telah diolah, Juni 2025

Berdasarkan karakteristik tingkat pendidikan responden, diperoleh distribusi sebagai berikut: lulusan Sekolah Dasar (SD) sebesar 12%, Sekolah Menengah Pertama (SMP) sebesar 25%, Sekolah Menengah Atas (SMA) sebesar 48%, dan Strata 1 (S1) sebesar 15%. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden merupakan lulusan SMA.

Perbedaan antara temuan awal melalui observasi dengan hasil analisis tingkat kepuasan masyarakat mengindikasikan adanya kesenjangan antara persepsi peneliti dan realitas di lapangan. Kemungkinan lain yang perlu dipertimbangkan adalah standar harapan masyarakat yang masih relatif rendah, sehingga pelayanan yang hanya memenuhi standar minimal pun sudah dianggap memadai. Hal ini menjadi catatan penting bahwa evaluasi kinerja pelayanan publik harus dilakukan secara menyeluruh, tidak hanya mengandalkan pengamatan kasat mata.

Berdasarkan karakteristik responden, mayoritas partisipan penelitian adalah laki-laki dengan persentase 57%, sedangkan perempuan sebanyak 43%. Dari sisi usia, kelompok 36–45 tahun merupakan yang paling dominan dengan 33%, diikuti kelompok usia 26–35 tahun sebesar 27%, usia 46–55 tahun sebesar 23%, dan usia 20–25 tahun sebesar 17%. Komposisi ini menunjukkan keterlibatan responden yang beragam dari segi demografi, sehingga hasil penelitian dapat merepresentasikan pandangan masyarakat secara lebih proporsional. Dilihat dari tingkat pendidikan, responden mayoritas adalah lulusan SMA (48%), diikuti lulusan SMP (25%), Strata 1/S1 (15%), dan Sekolah Dasar (12%). Kondisi ini mencerminkan bahwa mayoritas masyarakat yang memberikan penilaian terhadap pelayanan publik berada pada tingkat pendidikan menengah. Keberagaman latar belakang pendidikan dan usia ini turut memperkuat validitas data, sehingga kesimpulan penelitian dapat digunakan sebagai dasar untuk merumuskan langkah perbaikan kinerja aparatur dan peningkatan kualitas pelayanan administrasi di masa mendatang

KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: Tingkat kepuasan masyarakat setelah dilakukan penelitian melalui sistem pembagian kuesioner menunjukkan hasil sebesar 70,71%, yang dapat dikategorikan baik. Pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Benteng menunjukkan capaian sebesar 67,4%, yang juga dapat dikategorikan baik. Faktor-faktor yang memengaruhi pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Benteng, Kecamatan Baranti, Kabupaten Sidenreng Rappang, berdasarkan hasil penelitian melalui sistem pembagian kuesioner, menunjukkan capaian sebesar 67,75%, yang dapat dikategorikan baik.

REFERENSI

- Ahmad, Jamaluddin. (2015). *Metode penelitian administrasi publik: Teori dan aplikasi*. Gama Media.
- Dwiyanto, Agus. (2001). *Budaya paternalisme dalam birokrasi pelayanan publik*. Policy Brief, Center for Population and Policy Studies, Universitas Gadjah Mada.
- Handyaningrat, Soewarno. (2002). *Pengantar studi ilmu administrasi dan manajemen*. Gunung Agung.
- Handoko. (2003). *Kinerja dan tingkat emosional*. Pratama.
- Uno, Hamzah B. (2014). *Teori kinerja dan pengukurannya*. Bumi Aksara.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator, dan implementasinya*. Gava Media.
- Hasibuan, Malayu S. P. (2003). *Organisasi dan motivasi dasar peningkatan produktivitas* (Cet. ke-4). Bumi Aksara.
- Syafie, Inu Kencana. (2003). *Sistem administrasi negara*. Bumi Aksara.
- Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. (2015). *Kamus besar bahasa Indonesia* (Edisi ke-3). Balai Pustaka.
- Lembaga Administrasi Negara. (2001). *Jurnal Administrasi Negara*. STIA-LAN RI.
- Manrihu, Tayeb. (2002). *Peningkatan kinerja dalam organisasi*. Diklat.
- Masyhuri, & Zainuddin. (2008). *Metodologi penelitian: Pendekatan praktis dan aplikatif*. Refika Aditama.
- Moenir, H. A. S. (2010). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia* (Cet. ke-8). Bumi Aksara.
- Nazir, M. (2002). *Metode penelitian*. Ghalia Indonesia.
- Musanef. (2002). *Manajemen kepegawaian di Indonesia*. Gunung Agung.
- Nurman. (2015). *Strategi pembangunan daerah*. Rajawali Pers.
- Osborne, D., & Gaebler, T. (2002). *Reinventing government: How the entrepreneurial spirit is transforming the public sector*. Addison-Wesley.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2001). *Delivering service quality*. McMillan.
- Sellang, Kamaruddin. (2016). *Administrasi dan pelayanan publik*. Ombak.
- Siagian, Sondang P. (2001). *Manajemen sumber daya manusia*. Bumi Aksara.
- Sinambela, L. P., et al. (2016). *Reformasi pelayanan publik*. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2014). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan kombinasi (mixed methods)*. Alfabeta.
- Thoha, Miftah. (2000). *Deregulasi dan debirokratisasi dalam upaya peningkatan mutu pelayanan masyarakat. dalam Pembangunan administrasi di Indonesia*. LP3ES.
- Tjiptono, F. (2016). *Keputusan masyarakat dalam pembangunan administrasi di Indonesia*. LP3ES.