

Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kelurahan Sememi Kota Surabaya

Ela Choirunisa, Yuan Anindyka Rachma, Evi Silvia Melina

Administrasi Publik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Email: 23041010072@student.upnjatim.ac.id, 23041010074@student.upnjatim.ac.id,
evi_adpub@upnjatim.ac.id

Abstract. Population administration services are a crucial public service for fulfilling basic individual rights. This study focuses on evaluating the quality of population administration services in Sememi Village, Surabaya City, by assessing efficiency, effectiveness, fairness, and responsiveness. A qualitative and descriptive approach was used in this study. Data were collected through observation, interviews, and document collection, then analyzed using the methods developed by Miles and Huberman, which include data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The findings of this study indicate that population administration services in Sememi Village have been improved through the implementation of digital systems and online services that facilitate the public in processing population documents. In terms of efficiency, the services are considered satisfactory because the process is faster and free of charge. In terms of effectiveness, these services have been able to meet most community needs, despite some technical challenges and a lack of public understanding regarding the use of digital systems. In terms of fairness, these services are accessible to all residents without discrimination and provide extra attention to vulnerable groups, such as the elderly and people with disabilities. Meanwhile, in terms of responsiveness, officers responded effectively to public needs and complaints, although there is still room for improvement in communication, friendliness, and assistance to service users. Therefore, corrective measures are needed, including streamlining procedures, improving human resource quality, and optimizing support for the use of digital services to improve the overall quality of population administration services.

Keywords: Public Service, Population Administration.

Abstrak. Pelayanan administrasi kependudukan adalah salah satu jenis layanan publik yang sangat penting untuk memenuhi hak-hak dasar individu. Fokus dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi mutu pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Sememi Kota Surabaya dengan menilai dari sisi efisiensi, efektivitas, keadilan, dan responsivitas. Dalam penelitian ini, pendekatan yang dipakai bersifat kualitatif dan deskriptif. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan pengumpulan dokumen, lalu dianalisis menggunakan metode yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman, yang mencakup pengurangan data, presentasi data, dan penarikan kesimpulan. Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa layanan administrasi kependudukan di Kelurahan Sememi telah diperbaiki dengan penerapan sistem digital dan layanan online yang memudahkan masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan. Dalam hal efisiensi, layanan dianggap memuaskan karena prosesnya berlangsung lebih cepat dan tanpa biaya. Sedangkan dari sisi efektivitas, layanan ini sudah mampu memenuhi sebagian besar kebutuhan masyarakat, meskipun ada beberapa kendala teknis dan kurangnya pemahaman masyarakat mengenai penggunaan sistem digital. Dalam hal keadilan, layanan tersebut diakses oleh seluruh warga tanpa diskriminasi dan memberikan perhatian ekstra kepada kelompok-kelompok rentan, seperti orang tua dan penyandang disabilitas. Sementara itu, dari segi responsivitas, petugas mampu merespons kebutuhan dan keluhan masyarakat dengan baik, walaupun masih ada ruang untuk perbaikan dalam hal komunikasi, keramahan, dan pendampingan bagi pengguna layanan. Untuk itu, perlu adanya langkah-langkah perbaikan yang mencakup penyederhanaan prosedur, peningkatan kualitas SDM, serta optimalisasi dukungan penggunaan layanan digital guna memperbaiki mutu pelayanan administrasi kependudukan secara keseluruhan.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Administrasi Kependudukan.

Received Feb 12, 2026; Revised March 22, 2026; Accepted Jun 16, 2026

* Ela Choirunisa : E-mail: 23041010072@student.upnjatim.ac.id

PENDAHULUAN

Pelayanan publik atau pelayanan kepada masyarakat merupakan suatu metode yang dilakukan oleh suatu lembaga atau institusi tertentu, yang bertujuan untuk memberikan bantuan serta layanan baik berupa jasa maupun barang. Kegiatan ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan, kepentingan dan keinginan masyarakat secara umum (Armelita et al., 2025). Pelayanan publik yang berkualitas adalah pelayanan yang mencapai standar kualitas tertinggi. Pelayanan tersebut harus memenuhi ketentuan hukum. Dalam Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai pelayanan publik, dijelaskan bahwa pelayanan publik mencakup kegiatan atau serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai yang diatur oleh peraturan perundang-undangan bagi seluruh warga negara dan penduduk terkait penyediaan barang, jasa, atau pelayanan administratif yang dihasilkan oleh penyelenggara pelayanan publik. Elemen-elemen dari standar layanan mencakup prosedur layanan, waktu penyelesaian, produk layanan, biaya layanan, fasilitas dan infrastruktur, serta kompetensi para petugas yang memberikan layanan (Hermanses, dkk. 2023).

Pelayanan publik di berbagai negara masih menghadapi berbagai tantangan, terutama terkait kualitas pelayanan, efisiensi birokrasi, serta kompetensi sumber daya manusia aparatur pemerintah. Kualitas pelayanan publik sering kali dipengaruhi oleh kapasitas institusi, sistem birokrasi, serta kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Beberapa studi menunjukkan bahwa masih terdapat kesenjangan antara standar pelayanan yang ditetapkan pemerintah dengan praktik pelayanan yang diterima masyarakat. Hal ini menyebabkan pelayanan publik sering dinilai lambat, kurang responsif, serta belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi agenda penting dalam reformasi birokrasi di berbagai negara (Maharudin, 2025).

Selain itu, kualitas pelayanan publik juga berpengaruh terhadap efektivitas pemerintahan dan kepercayaan masyarakat terhadap institusi negara. Indeks efektivitas pemerintahan yang mengukur kualitas pelayanan publik, independensi birokrasi, dan kualitas kebijakan menunjukkan bahwa negara dengan pelayanan publik yang baik cenderung memiliki tingkat efektivitas pemerintahan yang lebih tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan faktor penting dalam menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Di Indonesia, peningkatan kualitas pelayanan publik juga masih menjadi tantangan dalam penyelenggaraan pemerintahan. Meskipun berbagai upaya reformasi birokrasi telah dilakukan, laporan Ombudsman Republik Indonesia menunjukkan masih banyak laporan masyarakat terkait maladministrasi pelayanan publik (Maharudin, 2025).

Sepanjang tahun 2023 tercatat lebih dari 26.000 pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik, yang meliputi keterlambatan pelayanan, prosedur yang berbelit-belit, serta kurangnya respons dari penyelenggara layanan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik masih memerlukan perbaikan secara berkelanjutan agar dapat memenuhi harapan masyarakat. Salah satu wujud nyata penyelenggaraan pelayanan publik adalah sektor administrasi kependudukan yang berperan penting dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Administrasi kependudukan adalah suatu pengelolaan dalam pengurusan dokumen dan data kependudukan lainnya yang menyangkut tentang identitas seseorang di suatu negara. Administrasi kependudukan ini biasanya harus melalui pendaftaran disertai prosedur yang sudah ditetapkan dari pihak instansi pemerintahan. Pengelolaan informasi dan pencatatan data sipil masyarakat juga berguna untuk perlindungan anak dimana tidak semua orang bisa mengakui keberadaan mereka (Setwapres, 2024).

Catatan sipil merupakan suatu lembaga instansi yang bertugas untuk merekap semua pendaftaran, pencatatan dokumen, pembukuan dokumen, dan pengumpulun seluruh dokumen secara jelas dan lengkap mengenai aktivitas administrasi kependudukan atas dasar peraturan hukum dan juga berhak memberikan kepastian hukum atas pengesahan administrasi

kependudukan (Astria, dkk. 2023). Pengelolaan administrasi penduduk ini juga mencakup kejadian-kejadian terkait kependudukan dan hal-hal penting. Pengelolaan administrasi kependudukan mencakup berbagai hal yang berkaitan dengan data penduduk serta aspek penting, seperti perubahan alamat, perubahan status izin tinggal dari terbatas menjadi tetap bagi warga asing serta kedatangan untuk menetap. Sementara itu, hal-hal penting yang dimaksud mencakup kelahiran, pengangkatan anak, pengakuan serta pengesahan anak, kematian, perceraian, dan sebagainya. Selain itu, layanan administrasi kependudukan juga diatur melalui Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 mengenai pelaksanaan UU 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan (Hermanses, dkk. 2023).

Administrasi kependudukan merujuk pada pengaturan serta penyusunan dokumen dan informasi mengenai penduduk dalam bentuk pengelolaan data penduduk, pendaftaran, pencatatan, dan pemanfaatan, yang bertujuan untuk mendukung layanan masyarakat serta pengembangan berbagai sektor lainnya. Ini memperlihatkan bahwa administrasi kependudukan dalam sektor pemerintah sangatlah krusial karena berhubungan dengan perekaman data masyarakat di suatu negara. Administrasi ini adalah pengelolaan informasi yang berkaitan dengan penduduk, yang mencakup data tentang kependudukan, kelahiran, kematian, perpindahan, dan jumlah populasi. Dari penjelasan ini, jenis dokumen yang dihasilkan dalam administrasi kependudukan adalah seperti Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran, dan dokumen lain yang berkaitan dengan data tersebut. Untuk mencapai administrasi kependudukan yang efisien, proses pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil harus terstruktur dengan baik dari tingkat desa/kelurahan hingga ke tingkat pusat, guna meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan (Insyira & Purnamasari, 2024).

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan bentuk pelayanan publik yang berkaitan langsung dengan pemenuhan hak dasar masyarakat, sehingga memerlukan sistem pelayanan yang efektif dan mudah diakses. Peningkatan kualitas pelayanan publik adalah salah satu isu yang sangat penting. Hal ini terjadi karena di satu sisi tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan semakin besar sementara praktek penyelenggara pelayanan tidak mengalami perubahan yang berarti. Masyarakat setiap waktu menuntut pelayanan publik yang berkualitas, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, dan melelahkan (Zahir, Y.F ., & Pramono, 2023).

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk, memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik. Di sisi lain kepuasan masyarakat adalah tolak ukur dari keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan publik, oleh sebab itu pelayanan publik harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara maksimal baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya (Zahir, Y.F ., & Pramono, 2023). Penyelenggaraan layanan administrasi kependudukan ditingkat kelurahan sering kali menghadapi berbagai tantangan. Salah satu tantangan yang sering timbul adalah kurangnya sumber daya manusia dan minimalnya pelatihan yang diberikan kepada petugas yang melayani. Situasi ini dapat berdampak pada kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang cepat, akurat, dan responsif kepada masyarakat. Keterbatasan pelatihan serta penguatan kapasitas petugas juga dapat mengakibatkan proses pelayanan menjadi kurang maksimal, baik dari segi pemahaman prosedur, pemanfaatan sistem administrasi, maupun dalam penyampaian informasi yang jelas kepada masyarakat (Simarmata. N.Y., & Sutrisno, 2022).

Di Kelurahan Sememi Surabaya layanan administrasi kependudukan termasuk salah satu layanan yang paling banyak diakses oleh masyarakat, seperti pengurusan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), serta berbagai dokumen kependudukan lainnya. Hal ini membuktikan bahwa pelayanan administrasi kependudukan berperan penting sehingga diperlukan pelayanan yang optimal sesuai standar pelayanan publik (Nur'aini, 2021).

Namun masalah nyata yang terjadi dalam proses pelayanan publik, berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, menunjukkan sejumlah fakta terkait dengan efektivitas pelayanan umum. Masalah pertama berkaitan dengan kurangnya profesionalisme pegawai serta rendahnya kesadaran mereka terhadap tugas dan tanggung jawab, seperti datang terlambat. Masalah kedua mencakup ketiadaan petugas di loket pelayanan, karena pegawai tidak hadir di tempat ketika jam kerja berlangsung, sehingga pengguna layanan atau masyarakat harus menunggu. Masalah ketiga berhubungan dengan kurangnya respons pegawai terhadap masyarakat yang ingin menerima pelayanan. Sikap acuh tak acuh ini sangat mengganggu efektivitas pelayanan yang dialami oleh masyarakat yang hadir dan berharap untuk mendapatkan layanan yang baik. Kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan ditingkat kelurahan masih perlu terus ditingkatkan agar pelayanan yang diberikan dapat lebih efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Astria, D. E., dkk. 2023).

Beberapa penelitian sebelumnya telah membahas mengenai pelayanan administrasi kependudukan di berbagai daerah. Namun sebagian besar penelitian tersebut lebih banyak berfokus pada pelayanan di tingkat dinas kependudukan dan pencatatan sipil atau instansi pemerintah daerah secara umum. Penelitian yang secara khusus mengkaji kualitas pelayanan administrasi kependudukan di tingkat kelurahan masih relatif terbatas.

Selain itu, beberapa penelitian sebelumnya lebih menitikberatkan pada aspek prosedur pelayanan dan inovasi pelayanan berbasis teknologi, sementara aspek sumber daya manusia seperti kompetensi aparatur serta pelatihan bagi petugas pelayanan masih belum banyak dibahas secara mendalam. Maka, diperlukan penelitian yang lebih spesifik untuk menganalisis kualitas pelayanan administrasi kependudukan di tingkat kelurahan, khususnya di Kelurahan Sememi Kota Surabaya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (Andani, M., & Yunisa Oktavia. 2022).

Seperti yang terlihat di Kelurahan Sememi, kualitas layanan untuk masyarakat masih menghadapi berbagai tantangan. Pada waktu yang telah ditentukan untuk memberikan layanan, seringkali petugas tidak ada di lokasi, sehingga warga yang datang harus menunggu tanpa kepastian. Situasi ini tentunya menimbulkan ketidaknyamanan dan menghambat proses administrasi yang seharusnya bisa diselesaikan dengan segera.

Selain itu, dalam penerapan pelayanan yang berbasis online, masyarakat masih belum mendapatkan pendampingan yang memadai. Petugas cenderung langsung meminta masyarakat untuk mengakses situs web secara mandiri tanpa menawarkan bantuan atau penjelasan yang cukup. Akibatnya, warga yang memiliki keterbatasan dalam menggunakan teknologi, khususnya para lansia, mengalami kesulitan dalam mengakses layanan tersebut. Maka dari itu tujuan peneliti ingin mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Sememi Kota Surabaya yang ditinjau dari aspek efisiensi, efektivitas, keadilan, dan daya tanggap dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, sehingga peneliti mengetahui bagaimana pelayanan administrasi (Insyira & Purnamasari, 2024).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif untuk menggambarkan dan menganalisis sejauh mana Kelurahan Sememi mengoptimalkan

pelayanan administrasi kependudukan. Pengumpulan data dilakukan oleh peneliti melalui beberapa teknik, yakni observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Untuk analisis data, peneliti mengeksplorasi dan menyusun data yang diperoleh dari catatan lapangan, wawancara, dan sumber dokumentasi secara sistematis. Data tersebut kemudian diorganisir ke dalam kategori tertentu, dijabarkan dalam unit-unit, disintesis, dan dipilih mana yang penting dan memerlukan pendalaman lebih lanjut serta menghasilkan kesimpulan. Dengan cara ini, informasi tersebut menjadi lebih mudah dipahami oleh orang lain maupun oleh diri sendiri. Untuk teknik analisis data, peneliti menggunakan teknik analisis menurut Miles dan Hubberman, yang terdiri dari tiga langkah, yakni reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Temuan yang didapatkan didasarkan pada indikator-indikator efisiensi, efektivitas, keadilan, dan responsivitas, sehingga memungkinkan penilaian terhadap kesesuaian antara standar pelayanan yang telah ditetapkan dan praktik yang berlangsung di lapangan (Fitri & Pradana, 2022).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Administrasi

Kualitas pelayanan administrasi kependudukan di kelurahan sememi dapat dilihat dari kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang cepat mudan dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan melalui wawancara dengan pegawai kelurahan dan masyarakat, pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Sememi menunjukkan adanya upaya peningkatan kualitas pelayanan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Hal ini terutama terlihat karena proses layanan dapat berlangsung lebih cepat bila semua persyaratan terpenuhi. Lansia dan penyandang disabilitas juga menerima dukungan dan pendampingan dalam pengurusan administrasi mereka. Meski demikian, terdapat beberapa tantangan yang masih dihadapi, seperti prosedur yang dirasa cukup rumit, kecepatan layanan yang kadang lambat, serta kurangnya pemahaman masyarakat terhadap sistem digital.

Selain itu, sebagian masyarakat merasa bahwa perlakuan yang diterima tidak sepenuhnya adil, mengingat adanya dugaan bahwa beberapa orang tertentu yang memiliki keterkaitan dengan pegawai kelurahan mendapat perlakuan istimewa. Dari aspek pelayanan, sikap beberapa pegawai dinilai perlu ditingkatkan, karena ada yang menunjukkan kurangnya kesabaran dan terlihat kasar saat melayani masyarakat, terutama yang belum memahami prosedur secara daring. Oleh karena itu, sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan, memberikan informasi yang lebih jelas, serta mengadopsi sikap yang lebih ramah dan profesional agar pelayanan yang diberikan dapat menjadi lebih baik dan merata bagi seluruh elemen masyarakat.

Setelah kami lakukan wawancara dengan pegawai dan masyarakat dapat disimpulkan hasil analisisnya yaitu, layanan administrasi kependudukan di Kelurahan Sememi umumnya telah berjalan dengan baik dan menunjukkan kemajuan melalui penerapan sistem digital dan pelayanan daring. Sistem ini memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus berbagai administrasi seperti KTP, KK, surat pindah, dan dokumen lain, karena layanan menjadi lebih efisien, cepat, dan mengurangi kebutuhan masyarakat untuk datang berulang kali ke kantor kelurahan. Jika semua persyaratan terpenuhi, layanan dapat segera dilaksanakan, bahkan beberapa layanan dapat diselesaikan dalam waktu 24 jam. Di samping itu, masyarakat yang sudah familiar dengan teknologi diharapkan untuk mengurus secara mandiri melalui

sistem daring, sehingga membuat layanan menjadi lebih optimal dan mengurangi antrean di kantor.

Dalam pelaksanaannya, pihak kelurahan juga berusaha memberikan layanan yang responsif kepada masyarakat. Keluhan dari masyarakat ditanggapi melalui WhatsApp, situs web Sayang Warga, maupun secara langsung di kantor kelurahan. Apabila masyarakat kesulitan memahami informasi secara daring, mereka diarahkan untuk datang langsung ke kantor agar petugas dapat memberikan penjelasan yang lebih terperinci. Evaluasi layanan juga dilakukan secara rutin setiap minggu untuk membahas kendala yang muncul serta mencari solusi guna meningkatkan kualitas pelayanan.

Pada umumnya, lansia dan penyandang disabilitas menerima bantuan serta pendampingan langsung dari petugas kelurahan selama proses pengurusan administrasi. Dalam situasi tertentu, pihak kelurahan bekerja sama dengan Dispendukcapil untuk memberikan layanan jemput bola, sehingga masyarakat yang memiliki keterbatasan dapat memperoleh layanan dengan mudah dan nyaman. Namun, terdapat beberapa tantangan dalam pelaksanaan layanan administrasi kependudukan di Kelurahan Sememi. Sebagian orang merasa bahwa prosedur layanan masih terkesan rumit dan terkadang lambat, terutama apabila ada dokumen yang tidak lengkap, gangguan pada sistem, atau ketika layanan tertentu membutuhkan proses tambahan, seperti surat pindah dan surat tanah.

Hal ini sesuai dengan pernyataan dari Ibu Nunung, Ibu Khusnul, Ibu Putri selaku pegawai kelurahan yang menginformasikan bahwa, *“pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Sememi saat ini sudah lebih mudah dan praktis karena sebagian besar pelayanan telah menggunakan sistem online sehingga masyarakat tidak perlu datang berulang kali ke kantor apabila seluruh persyaratan administrasi telah lengkap. Setiap masyarakat juga memperoleh pelayanan yang sama tanpa adanya perlakuan khusus maupun prioritas tertentu, di mana seluruh berkas yang telah memenuhi syarat akan langsung diproses sesuai prosedur yang berlaku bahkan dapat diselesaikan dalam waktu 1x24 jam. Selain itu, petugas kelurahan juga memberikan pendampingan secara langsung kepada masyarakat yang belum memahami penggunaan sistem online dengan cara menjelaskan setiap tahapan pelayanan secara perlahan hingga proses pengurusan selesai. Setiap keluhan dan kendala yang disampaikan masyarakat akan ditanggapi serta diberikan penjelasan secara langsung oleh petugas agar masyarakat lebih memahami kekurangan berkas maupun prosedur pelayanan yang harus dilakukan. Tidak hanya itu, pihak kelurahan juga memberikan pelayanan jemput bola bagi masyarakat penyandang disabilitas guna mempermudah proses administrasi kependudukan sehingga pelayanan dapat dirasakan secara merata oleh seluruh masyarakat.”*

Sesuai dengan pernyataan dari Ibu Nunung, Ibu Khusnul, Ibu Putri selaku masyarakat sekitar yang menginformasikan bahwa, *“pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Sememi masih belum sepenuhnya berjalan secara optimal karena masyarakat masih mengalami beberapa kendala dalam proses pelayanan. Meskipun pelayanan administrasi tidak dipungut biaya, masyarakat masih merasa dirugikan dari sisi waktu, tenaga, dan biaya transportasi akibat antrean yang cukup lama, proses pelayanan yang terkadang lambat, serta keharusan datang berulang kali karena informasi persyaratan yang kurang jelas maupun adanya kendala pada sistem pelayanan. Selain itu, pelayanan yang diberikan dinilai belum sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan masyarakat karena masyarakat menginginkan pelayanan yang lebih cepat, jelas, responsif, dan tidak mempersulit proses administrasi. Kendala pelayanan juga dipengaruhi oleh kurangnya pemahaman sebagian masyarakat, khususnya kalangan orang tua, terhadap sistem digitalisasi yang diterapkan sehingga masih memerlukan pendampingan secara langsung dari petugas. Namun dalam pelaksanaannya, masih terdapat petugas yang hanya memberikan arahan tanpa mendampingi masyarakat hingga benar-benar memahami prosedur pelayanan sehingga masyarakat merasa bingung*

dan harus bertanya berulang kali. Tidak hanya itu, beberapa masyarakat juga menilai terdapat kemungkinan adanya perbedaan kecepatan pelayanan bagi masyarakat yang memiliki hubungan atau kenalan dengan pegawai kelurahan.”

Aspek Efisiensi

Aspek efisiensi dalam penyediaan layanan administrasi kependudukan di Kelurahan Sememi berhubungan dengan cara layanan dilaksanakan dengan cepat, mudah, hemat anggaran, serta tidak menyulitkan masyarakat dalam proses pengurusannya. Efisiensi merupakan salah satu indikator yang sangat penting dalam pelayanan publik karena berkaitan langsung dengan pengelolaan waktu, tenaga, biaya, serta kemudahan proses bagi masyarakat yang memanfaatkan layanan tersebut. Berdasarkan hasil penelitian, pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Sememi telah menunjukkan adanya usaha untuk meningkatkan efisiensi melalui implementasi sistem pelayanan yang berbasis online dan digitalisasi administrasi. Masyarakat hanya perlu memenuhi persyaratan administrasi dan mengunggah dokumen melalui sistem yang disediakan. Setelah semua persyaratan terpenuhi, maka proses pelayanan dapat berjalan lebih cepat dan beberapa jenis layanan bahkan dapat diselesaikan dalam waktu 1 x 24 jam.

Selain memberikan kemudahan dalam hal waktu, layanan administrasi kependudukan di Kelurahan Sememi juga tidak mengenakan biaya, sehingga warga tidak menghadapi beban biaya administrasi tambahan. Hal ini menunjukkan bahwa layanan tersebut telah berusaha untuk menerapkan prinsip efisiensi dalam pelaksanaan pelayanan publik sesuai dengan aturan yang berlaku dalam administrasi kependudukan. Penerapan sistem layanan daring juga berkontribusi dalam mengurangi antrean masyarakat di kantor kelurahan, sehingga proses layanan menjadi lebih teratur dan terencana.

Meskipun demikian, berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan warga, masih ada beberapa masalah yang mengakibatkan pelayanan belum sepenuhnya berjalan secara efisien. Salah satu masalah yang paling signifikan adalah prosedur pelayanan yang dianggap masih kompleks dan tidak sepenuhnya dipahami oleh masyarakat. Beberapa anggota masyarakat mengaku masih merasa bingung mengenai alur pelayanan dan dokumen administrasi yang perlu dipersiapkan. Ketidakjelasan informasi menyebabkan warga harus kembali lagi karena dokumen yang diperlukan belum lengkap atau terdapat kesalahan dalam pengajuan administrasi.

Selain itu, efisiensi dalam penyediaan layanan juga terhambat oleh rendahnya pemahaman sebagian warga tentang sistem digital. Warga yang berusia lanjut atau mereka yang kurang akrab dengan teknologi masih menghadapi tantangan dalam menggunakan layanan online. Situasi ini menyebabkan mereka tetap harus mengunjungi kantor kelurahan secara langsung untuk mendapatkan bantuan dari petugas. Dalam beberapa kasus, warga merasa bahwa dukungan yang diberikan oleh petugas masih tidak optimal karena petugas hanya memberikan arahan singkat tanpa memastikan bahwa warga benar-benar memahami prosedur layanan yang ada.

Kendala lain yang berdampak pada efisiensi pelayanan adalah adanya antrean panjang yang sering terjadi pada jam-jam tertentu, terutama saat jumlah pengunjung meningkat atau ketika terdapat masalah dalam sistem pelayanan. Masyarakat juga mengungkapkan bahwa proses pelayanan terkadang berlangsung lambat jika dokumen yang diperlukan tidak lengkap atau jika pelayanan memerlukan tahapan tambahan, seperti pemrosesan surat pindah dan dokumen terkait tanah. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa

efisiensi dalam layanan administrasi kependudukan di Kelurahan Sememi sudah cukup baik berkat penerapan sistem digital yang mempercepat dan mempermudah proses pelayanan. Namun, masih diperlukan upaya perbaikan terkait penyederhanaan prosedur layanan, peningkatan kejelasan informasi mengenai persyaratan, serta peningkatan pendampingan bagi masyarakat agar layanan dapat berjalan dengan lebih efisien dan tidak menyusahakan masyarakat.

Aspek Efektivitas

Aspek efektivitas dalam pelayanan administrasi kependudukan berkaitan dengan seberapa baik layanan dapat mencapai target yang telah ditentukan serta seberapa efektif layanan tersebut dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dengan optimal. Layanan dapat dianggap efektif jika masyarakat mendapatkan layanan yang sesuai dengan kebutuhan mereka melalui proses yang efisien, cepat, dan hasil yang sesuai dengan harapan masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian, pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Sememi secara keseluruhan telah cukup efektif dalam memenuhi kebutuhan warga. Hal ini dapat dilihat dari adanya berbagai jenis layanan administrasi kependudukan seperti pengurusan KTP, Kartu Keluarga (KK), surat domisili, surat pindah penduduk, surat pengantar, serta legalisasi dokumen yang dapat diakses oleh masyarakat dengan lebih mudah melalui sistem pelayanan online maupun pelayanan langsung di kantor kelurahan.

Implementasi sistem digital dalam administrasi pelayanan menghasilkan efek yang menguntungkan terhadap efisiensi pelayanan, karena masyarakat dapat mengurus dokumen dengan cara yang lebih mudah tanpa perlu datang berulang kali ke kantor kelurahan. Selain itu, pihak kelurahan secara rutin melakukan evaluasi pelayanan setiap minggu untuk membahas berbagai tantangan dalam pelayanan serta mencari jalan keluar demi peningkatan kualitas layanan kepada masyarakat. Kegiatan evaluasi ini mencerminkan komitmen dari pihak kelurahan untuk terus meningkatkan sistem pelayanan agar lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Keefektifan pelayanan juga tercermin dari kemampuan petugas dalam memberikan solusi untuk berbagai permasalahan yang dihadapi masyarakat. Ketika masyarakat menghadapi kesulitan dengan layanan online atau terdapat dokumen yang tidak lengkap, petugas akan memberikan penjelasan tentang langkah-langkah yang perlu diambil. Di samping itu, masyarakat yang mengalami kesulitan dalam menggunakan teknologi dianjurkan untuk mengunjungi kantor kelurahan secara langsung agar dapat menerima bantuan langsung dari petugas pelayanan.

Meskipun demikian, hasil wawancara dengan warga menunjukkan bahwa layanan administrasi kependudukan di Kelurahan Sememi masih memiliki beberapa tantangan yang berdampak pada efektivitas layanan tersebut. Salah satu tantangan utama adalah minimnya pemahaman masyarakat mengenai sistem digital yang diterapkan dalam administrasi kependudukan. Tidak semua individu dalam masyarakat mampu memanfaatkan teknologi dengan baik, terutama kalangan lansia yang masih mengalami kesulitan dalam memahami prosedur layanan secara daring.

Selain itu, masyarakat menganggap bahwa pelayanan terkadang belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan mereka, disebabkan oleh adanya layanan yang berjalan lambat dan kurangnya kejelasan informasi mengenai pelayanan. Dalam beberapa situasi, masyarakat harus berkunjung berulang kali akibat perubahan persyaratan atau ketidaklengkapan dokumen administrasi. Situasi ini mengakibatkan proses pelayanan menjadi kurang efisien, karena masyarakat memerlukan waktu yang lebih lama untuk menyelesaikan urusan administrasi.

Hambatan dalam efektivitas pelayanan juga dipengaruhi oleh aspek teknis seperti gangguan pada sistem pelayanan daring dan kekurangan sumber daya manusia. Ketika sistem

mengalami masalah, pelayanan terhalang dan masyarakat harus menunggu lebih lama. Di samping itu, jumlah petugas yang terbatas juga dapat mempengaruhi kecepatan serta kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa aspek efektivitas pelayanan administrasi penduduk di Kelurahan Sememi telah mencapai tingkat yang baik, karena layanan tersebut mampu memenuhi sebagian besar kebutuhan warga baik melalui interaksi langsung maupun melalui sistem digital. Namun, masih dibutuhkan perbaikan dalam cara penyampaian informasi mengenai layanan, dukungan dalam pemanfaatan sistem digital, serta peningkatan kualitas sumber daya manusia, agar pelayanan dapat berfungsi lebih efektif dan sesuai dengan tuntutan masyarakat.

Aspek Keadilan

Aspek keadilan dalam pelayanan publik terkait dengan distribusi layanan yang setara kepada seluruh komunitas tanpa diskriminasi atau perlakuan istimewa bagi kelompok tertentu. Pelayanan publik yang adil menegaskan bahwa setiap individu dalam masyarakat memiliki hak yang setara untuk mendapatkan layanan yang berkualitas, tanpa memandang status sosial, ekonomi, usia, atau hubungan pribadi dengan petugas pelayanan. Berdasarkan temuan penelitian, pihak Kelurahan Sememi telah berusaha untuk memberikan layanan administrasi kependudukan secara merata kepada semua warga. Para pegawai kelurahan mengungkapkan bahwa semua masyarakat menerima pelayanan yang sama sesuai dengan prosedur yang berlaku. Dokumen administrasi yang telah memenuhi syarat akan diproses mengikuti urutan dan ketentuan pelayanan yang ada, tanpa adanya perbedaan perlakuan terhadap kelompok masyarakat tertentu.

Selain itu, bentuk keadilan dalam pelayanan juga dapat dilihat dari perhatian yang diberikan kepada kelompok masyarakat yang menghadapi keterbatasan, seperti orang lanjut usia dan individu penyandang disabilitas. Pihak kelurahan memberikan bantuan serta pendampingan secara langsung kepada masyarakat yang mengalami tantangan dalam menangani proses administrasi. Bahkan dalam beberapa situasi tertentu, pihak kelurahan berkolaborasi dengan Dispendukcapil untuk menyediakan layanan jemput bola bagi masyarakat penyandang disabilitas, memastikan mereka tetap dapat mengakses pelayanan administrasi kependudukan dengan mudah dan nyaman. Layanan yang tidak dikenakan biaya juga merupakan salah satu bentuk keadilan dalam pelayanan publik, karena setiap anggota masyarakat diberi kesempatan yang setara untuk memperoleh pelayanan administrasi tanpa terbebani biaya tambahan. Dengan adanya layanan tanpa biaya ini, individu dari berbagai latar belakang ekonomi dapat dengan mudah mengakses pelayanan administrasi terkait kependudukan.

Meskipun demikian, berdasarkan wawancara dengan warga setempat, masih ada keyakinan bahwa pelayanan di Kantor Kelurahan Sememi belum sepenuhnya adil. Sejumlah warga berpendapat bahwa orang-orang yang berteman atau memiliki hubungan dengan pegawai kantor tersebut mungkin mendapatkan pelayanan yang lebih baik. Mereka merasa bahwa sebagian orang dapat memperoleh bantuan lebih cepat daripada yang lain. Pandangan ini muncul seiring dengan kesadaran masyarakat akan adanya perbedaan dalam kecepatan penyediaan layanan di bawah kondisi tertentu. Meskipun tidak ada bukti adanya bias yang jelas, keyakinan masyarakat akan adanya praktik layanan yang tidak adil tetap dapat memengaruhi tingkat kepercayaan publik terhadap kualitas layanan yang disediakan di tingkat kelurahan.

Selain itu, akses yang adil terhadap layanan terus terhambat oleh perbedaan tingkat pemahaman masyarakat terhadap platform digital. Masyarakat yang mahir dalam teknologi umumnya merasa lebih mudah menggunakan layanan daring, berbeda dengan para lansia yang sering menghadapi kesulitan dalam menggunakan sistem digital. Situasi ini secara tidak langsung mengakibatkan ketidaksetaraan dalam akses terhadap layanan administrasi. Oleh karena itu, kantor setempat harus meningkatkan transparansi layanannya dan memastikan bahwa semua warga diperlakukan secara adil tanpa ada perlakuan istimewa. Selain itu, sangat penting untuk memberikan bantuan tambahan kepada warga yang mungkin kurang mahir dalam menggunakan teknologi, guna memastikan bahwa setiap orang memiliki kesempatan yang setara dan adil untuk mengakses layanan tersebut.

Secara umum, keadilan dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Sememi cukup patut diapresiasi, karena layanan ini disediakan secara gratis bagi seluruh masyarakat, dengan fokus khusus pada kelompok-kelompok yang terpinggirkan, termasuk lansia dan penyandang disabilitas. Meskipun demikian, tetaplah penting untuk meningkatkan transparansi dan menjamin distribusi layanan yang adil guna menghindari persepsi negatif terkait perlakuan istimewa dalam pelayanan publik.

Aspek Daya Tanggap

Aspek daya tanggap dalam pelayanan publik berkaitan dengan seberapa efektif pegawai menangani pertanyaan, masalah, keluhan, dan kebutuhan masyarakat secara tepat waktu, akurat, dan sopan. Daya Tanggap berfungsi sebagai tolok ukur penting kualitas pelayanan publik karena mencerminkan seberapa besar pegawai negeri memprioritaskan kebutuhan masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian, staf di Kantor Kelurahan Sememi cenderung sangat responsif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Mereka berupaya membantu warga yang menghadapi kendala dalam proses administrasi kependudukan, baik melalui interaksi tatap muka maupun melalui platform daring. Selain itu, pengaduan masyarakat ditangani melalui berbagai cara, termasuk WhatsApp, situs web Sayang Warga, dan layanan langsung di kantor kelurahan.

Selain itu, petugas di kantor kelurahan memberikan penjelasan mengenai prosedur pelayanan dan persyaratan administratif kepada warga yang belum terbiasa menggunakan platform layanan daring. Warga yang menghadapi masalah didorong untuk datang langsung ke kantor kelurahan guna mendapatkan penjelasan mendalam dan bantuan. Contoh keterbukaan lainnya terlihat dalam penilaian rutin yang dilakukan oleh kantor kelurahan, yang bertujuan untuk meninjau berbagai hambatan layanan dan menentukan strategi untuk meningkatkan standar layanan yang diberikan kepada masyarakat.

Dalam melayani kelompok rentan seperti lansia dan penyandang disabilitas, petugas telah menunjukkan kepedulian yang besar dengan memberikan bantuan langsung serta melaksanakan inisiatif penjangkauan bekerja sama dengan Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Inisiatif-inisiatif ini menunjukkan komitmen pemerintah kelurahan dalam membantu warga yang membutuhkan dukungan ekstra terkait urusan pengelolaan kependudukan. Namun demikian, berdasarkan diskusi dengan warga, masih terdapat kekurangan dalam hal responsivitas layanan tersebut.

Sebagian warga masyarakat berpendapat bahwa masih ada pegawai yang bersikap kurang ramah dan tidak sabar saat melayani masyarakat, terutama terhadap mereka yang belum memahami seluk-beluk proses layanan daring. Dalam beberapa kasus, warga masyarakat merasa bahwa pegawai tersebut menjawab dengan cara yang kurang sopan atau tampak terburu-buru saat menjelaskan prosedur layanan. Selain itu, masyarakat sering kali mengungkapkan ketidakpuasan terhadap beberapa anggota staf yang hanya memberikan panduan minimal tanpa memastikan bahwa mereka sepenuhnya memahami proses layanan.

Akibatnya, masyarakat sering kali harus menanyakan berulang kali karena mereka masih ragu mengenai langkah-langkah yang perlu diambil dalam kerangka administrasi. Situasi ini menunjukkan bahwa efektivitas komunikasi layanan perlu ditingkatkan agar masyarakat merasa lebih nyaman saat mengakses layanan.

Waktu respons dapat dipengaruhi oleh jumlah warga yang datang secara bersamaan untuk mengurus urusan administratif. Ketika kantor mengalami kepadatan pengunjung, staf menjadi sulit untuk fokus sepenuhnya pada setiap individu, sehingga mengakibatkan respons layanan yang kurang efektif. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa layanan administrasi kependudukan di Kelurahan Sememi menunjukkan tingkat responsivitas yang cukup tinggi, karena pegawai secara aktif bekerja untuk mendukung masyarakat dan menyelesaikan berbagai masalah terkait layanan. Meskipun demikian, masih diperlukan peningkatan dalam hal kualitas komunikasi, keramahan, kesabaran, dan profesionalisme di kalangan staf, guna memastikan bahwa layanan publik berjalan dengan lebih penuh perhatian dan empati, sehingga pada akhirnya dapat memenuhi kebutuhan seluruh masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan temuan penelitian dimana dalam hal efisiensi, layanan administrasi kependudukan telah meningkat pesat berkat penerapan sistem digital dan opsi daring. Teknologi-teknologi ini telah mempercepat penyampaian layanan, meminimalkan waktu tunggu, dan menyederhanakan proses bagi masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan mereka. Selain itu, layanan ini tidak dikenakan biaya apa pun. Meskipun demikian, masih ada beberapa masalah, seperti prosedur yang dianggap terlalu rumit oleh banyak orang, kurangnya informasi yang jelas mengenai persyaratan yang diperlukan, serta rendahnya tingkat keterampilan digital di kalangan sebagian anggota masyarakat, yang menghambat efisiensi layanan ini secara keseluruhan.

Dalam hal efektivitas pelayanannya, layanan administrasi kependudukan di Kelurahan Sememi secara umum telah mampu memenuhi kebutuhan masyarakat, dengan menyediakan layanan baik secara tatap muka maupun daring. Berbagai jenis layanan administrasi cukup mudah diperoleh, dan kantor kelurahan secara rutin mengevaluasi layanannya. Namun, efektivitas layanan ini masih menghadapi tantangan akibat kurangnya pemahaman masyarakat tentang sistem digital, masalah teknis dalam sistem layanan, serta kurangnya penyampaian informasi kepada masyarakat, yang mengakibatkan beberapa warga harus datang beberapa kali untuk menyelesaikan urusan administrasi mereka.

Pada aspek keadilan, Kantor Kelurahan Sememi telah berupaya keras untuk memberikan layanan yang setara kepada setiap warga masyarakat, sesuai dengan peraturan yang berlaku. Komitmen terhadap keadilan ini tercermin dalam penyediaan layanan gratis serta perhatian ekstra yang diberikan kepada kelompok rentan, seperti lansia dan penyandang disabilitas, melalui inisiatif pendampingan dan penjangkauan. Meskipun demikian, sebagian warga masyarakat masih berpendapat bahwa mereka yang memiliki hubungan atau kontak dekat dengan pegawai kelurahan mungkin mendapatkan perlakuan yang berbeda. Selain itu, perbedaan dalam keterampilan teknologi menjadi hambatan dalam memberikan layanan yang benar-benar adil kepada seluruh anggota masyarakat.

Mengenai kecepatan daya tanggap mereka, pegawai di Kelurahan Sememi umumnya telah menunjukkan kemampuan yang baik dalam menanggapi pertanyaan, permintaan, dan permasalahan masyarakat melalui berbagai metode pelayanan, baik secara langsung maupun daring. Para petugas juga membantu warga yang mengalami kesulitan dalam proses

administrasi. Namun demikian, masih ada keluhan yang berulang mengenai beberapa pegawai yang bersikap kurang ramah, tidak sabar, dan kurang memberikan bimbingan yang memadai untuk memastikan warga memahami seluruh tahapan pelayanan dengan jelas.

REFERENSI

- Andani, M., & Y. O. (2022). Analisis Pelayanan Publik Pada Kelurahan Buliang Kecamatan Batu Aji Kota Batam. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 8(2). [https://doi.org/10.25299/jiap.2022.vol8\(2\).9848](https://doi.org/10.25299/jiap.2022.vol8(2).9848)
- Armelita, A., Andani, H., Ashfiya, R., Afriyandi, R., & Nursahwa, S. (2025). *EVALUASI KEBIJAKAN PENGENTASAN KEMISKINAN: PROGRAM PEMERINTAH BANTUAN LANGSUNG TUNAI DANA DESA*. 4, 7045–7063.
- Astria, D. E., Widodo, J., & Soesiantoro, A. (2023). (2023). PELAYANAN ADMINISTRASI DALAM PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN DI KELURAHAN SEMEMI SURABAYA. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(1), 109–128.
- Fitri, S. A., & Pradana, G. W. (2022). Inovasi Pelayanan E-KTP Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Studi Kasus Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bangkalan). *Publika*, 10(3), 835–850. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/publika/article/download/46663/39242>
- Hermanses, U., Aminah, A., & Soselisa, P. S. (2023). Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Tahalupu Kecamatan Huamual Belakang Kabupaten Seram Bagia Barat. *PROFESSIONAL JURNAL KOMUNIKASI & ADMINISTRASI PUBLIK*, 10(2), 429–444.
- Insyira, A. D., & Purnamasari, H. (2024). Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Jomin Timur. *JURNAL PEMERINTAHAN DAN KEBIJAKAN (JPK)*, 5(3), 155–165.
- Maharudin, D. (2025). Good Governance dalam Pelayanan Publik: Systematic Literature Review terhadap Model dan Best Practices di Berbagai Negara. *Inovasi Pembangunan: Jurnal Kelitbangan*, 13(1), 45–60.
- Nur'aini, A. (2021). Efektivitas Pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan Leok 1 Kecamatan Biau Kabupaten Buol. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(12). <https://www.neliti.com/publications/469385/efektivitas-pelayanan-publik-pada-kantor-kelurahan-leok-1-kecamatan-biau-kabupat>
- Setwapres. (2024). *Tingkatkan Kualitas Iklim Investasi, Wapres Ingatkan Pelayanan Publik Jangan Kerja Biasa-Biasa Saja*. Pan KEMENTRIAN PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI.
- Simarmata Yunita Nurputri, & Sutrisno Edy. (2022). Stialana_Jurnal,+4. *Pembangunan Dan Administrasi Publik*, 4, 38–48.
- Zahir, Y.F., & Pramono, S. (2023). Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi Analisis Di Kelurahan Ampel Kecamatan Semampir Kota Surabaya). *Soetomo Magoster Ilmu Administrasi*, 381–387.