

Analisis Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kelurahan Gunung Agung, Kecamatan Langka Pura, Kota Bandar Lampung

ABSTRACT

The research aims to describe and analyze qualitatively the Analysis of the Effectiveness of Population Administration Services at the Gunung Agung Village Office, Langka Pura District, Bandar Lampung City. This research uses a qualitative method with descriptive-qualitative analysis. Based on the results of the analysis, the effectiveness of services can be seen through the dimensions of goal achievement, integration, and adaptation: (1) Goal Attainment, Service effectiveness is not yet fully optimal because there are still obstacles such as delays in completing administration, limited facilities and infrastructure, and a lack of public understanding of service requirements. (2) Integration, there are still obstacles in the form of less than optimal delivery of service information to the public and coordination constraints in certain administrative processes that cause services to not run optimally. (3) Adaptation, The ability to adapt to technology still faces several obstacles such as limited technological facilities, lack of apparatus ability in using technology-based administration systems, and low understanding of some communities regarding changes in the service system.

Keywords: Public, Public services, population administration, Bandar Lampung

ABSTRAK

Penelitian bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis secara kualitatif tentang Analisis Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Kantor Kelurahan Gunung Agung Kecamatan Langka Pura Kota Bandar Lampung. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan analisis deskriptif-kualitatif. Berdasarkan hasil analisis, efektivitas pelayanan dapat dilihat melalui dimensi pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi: (1) Pencapaian Tujuan (Goal Attainment), Efektivitas pelayanan belum sepenuhnya optimal karena masih ditemukan kendala seperti keterlambatan penyelesaian administrasi, keterbatasan sarana dan prasarana, serta kurangnya pemahaman masyarakat terhadap persyaratan pelayanan. (2) Integrasi (Integration), masih terdapat hambatan berupa kurang optimalnya penyampaian informasi pelayanan kepada masyarakat serta adanya kendala koordinasi dalam proses administrasi tertentu yang menyebabkan pelayanan belum berjalan secara maksimal. (3) Adaptasi (Adaptation), Kemampuan adaptasi terhadap teknologi masih menghadapi beberapa kendala seperti keterbatasan fasilitas teknologi, kurangnya kemampuan aparatur dalam penggunaan sistem administrasi berbasis teknologi, serta rendahnya pemahaman sebagian masyarakat terhadap perubahan sistem pelayanan.

Kata Kunci: Publik, Pelayanan publik, administrasi kependudukan, Bandar Lampung

PENDAHULUAN

Kantor Kelurahan Gunung Agung yang berada di Kecamatan Langkapura, Bandar Lampung, memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat setempat. Kecamatan harus mampu memberikan pelayanan yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel karena merupakan entitas pemerintah yang paling dekat dengan masyarakat. Namun demikian, berdasarkan fenomena yang sering terjadi di berbagai daerah, masih terdapat indikasi bahwa pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya optimal.

Permasalahan yang sering muncul meliputi lamanya waktu penyelesaian dokumen, kurangnya kejelasan informasi prosedur, serta adanya keluhan masyarakat terkait sikap aparatur yang kurang responsif. Kondisi ini menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan administrasi kependudukan masih perlu ditingkatkan agar mampu memenuhi harapan masyarakat.

Oleh karena itu, diperlukan evaluasi menyeluruh terhadap efektivitas layanan administrasi kependudukan Kantor Kelurahan Gunung Agung. Studi ini sangat penting untuk menentukan faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas layanan dan untuk mengembangkan rencana perbaikan yang dapat meningkatkan standar layanan publik tingkat kelurahan.

Selain permasalahan teknis yang telah diuraikan sebelumnya, efektivitas pelayanan administrasi kependudukan juga sangat dipengaruhi oleh aspek kelembagaan dan sistem pelayanan yang diterapkan. Efektivitas dievaluasi dari sudut pandang administrasi publik tidak hanya berdasarkan tercapainya tujuan pelayanan, tetapi juga berdasarkan kualitas proses pelayanan itu sendiri, seperti kemudahan akses, kejelasan prosedur, kepastian waktu, serta transparansi biaya.

Untuk menyajikan gambaran yang sebenarnya tentang kondisi layanan yang ada, mengidentifikasi berbagai tantangan yang dihadapi, dan mengembangkan solusi yang tepat untuk meningkatkan standar layanan administrasi kependudukan, penelitian ini sangat penting. Diharapkan hal ini akan memaksimalkan harapan masyarakat dan meningkatkan efektivitas serta efisiensi layanan yang ditawarkan.

Berdasarkan kondisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa efektivitas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kelurahan Gunung Agung masih menghadapi berbagai kendala yang perlu segera diatasi. Perbaikan yang dapat dilakukan antara lain peningkatan kapasitas SDM, penyederhanaan prosedur pelayanan, optimalisasi sistem berbasis teknologi, serta peningkatan kualitas komunikasi dan sosialisasi kepada masyarakat.

Oleh karena itu, diharapkan penelitian ini akan memberikan kontribusi baik secara teoritis maupun praktis, terutama dalam kemajuan ilmu administrasi publik dan sebagai sumber daya bagi pemerintah daerah yang ingin meningkatkan kualitas layanan administrasi kependudukan. Adapun rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Kantor Kelurahan Cunung Agung Kecamatan Langka Pura Kota Bandar Lampung?
2. Apa saja Aspek-aspek yang menghambat Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Kantor Kelurahan Cunung Agung Kecamatan Langka Pura Kota Bandar Lampung?

METODE PENELITIAN

Karena mampu memberikan gambaran menyeluruh dan detail tentang efektivitas layanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Cunung Agung, metodologi penelitian deskriptif kualitatif dinilai paling sesuai untuk penelitian ini. Diharapkan metodologi penelitian ini akan menghasilkan data yang menawarkan ringkasan menyeluruh dan saran yang relevan untuk meningkatkan standar pelayanan publik.

Penelitian mengenai efektivitas pelayanan administrasi kependudukan pada Kantor Kelurahan Cunung Agung memerlukan pendekatan yang mampu menggambarkan kondisi nyata di lapangan secara mendalam. Hal ini dikarenakan permasalahan yang dikaji tidak hanya berkaitan dengan aspek

kuantitatif, seperti jumlah pelayanan atau waktu penyelesaian, tetapi juga mencakup aspek kualitatif, seperti persepsi masyarakat, kualitas pelayanan, serta sikap dan kinerja aparatur.

Efektivitas pelayanan merupakan konsep yang kompleks dan multidimensional, sehingga tidak dapat diukur hanya dengan angka-angka statistik semata. Menurut Duncan, efektivitas mencakup dimensi pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi, yang memerlukan pemahaman secara menyeluruh terhadap proses pelayanan yang berlangsung. Oleh karena itu, pendekatan penelitian yang digunakan harus mampu menggali informasi secara komprehensif mengenai berbagai aspek tersebut.

Selain itu, penggunaan desain penelitian kualitatif juga didasarkan pada kebutuhan untuk mengeksplorasi berbagai kendala dan hambatan dalam pelayanan administrasi kependudukan yang tidak dapat diukur secara kuantitatif. Melalui teknik pengumpulan data seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi, peneliti dapat memperoleh informasi yang lebih rinci mengenai proses pelayanan, interaksi antara aparatur dan masyarakat, serta persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Konsep yang digunakan Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Kantor Kelurahan Cunung Agung, merujuk pendapat Duncan (2019), Tingkat keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan layanan yang telah ditetapkan dengan memanfaatkan sumber daya yang ada secara optimal dikenal sebagai efektivitas layanan. Efektivitas dalam konteks layanan publik mengacu pada seberapa baik, cepat, dan tepat kebutuhan masyarakat dipenuhi. Duncan mengusulkan tiga metrik utama untuk mengukur efektivitas:

1. Pencapaian Tujuan (Goal Attainment).

Dimensi ini mengukur sejauh mana organisasi mampu mencapai target pelayanan yang telah ditetapkan. Dalam pelayanan publik, hal ini berkaitan dengan ketepatan waktu, ketepatan hasil, dan kesesuaian dengan standar pelayanan.

2. Integrasi (Integration).

Dimensi ini menunjukkan kemampuan organisasi dalam melakukan koordinasi dan kerja sama, baik antar bagian internal maupun dengan pihak eksternal. Dalam pelayanan, integrasi tercermin dari kelancaran prosedur dan tidak adanya tumpang tindih tugas.

3. Adaptasi (Adaptation).

Dimensi ini berkaitan dengan kemampuan suatu organisasi untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan, termasuk peraturan pemerintah, tuntutan sosial, dan kemajuan teknologi. Kebutuhan masyarakat yang berubah akan lebih efektif dipenuhi oleh layanan adaptif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian mengenai Analisis Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Kantor Kelurahan Gunung Agung Kecamatan Langkapura Kota Bandar Lampung penting dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang diberikan telah berjalan efektif serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat.

Pencapaian Tujuan (Goal Attainment)

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan, karena berkaitan langsung dengan kebutuhan masyarakat dalam memperoleh dokumen resmi seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), surat keterangan domisili, surat pindah, serta berbagai dokumen administrasi lainnya. Kualitas pelayanan administrasi kependudukan menjadi indikator keberhasilan pemerintah dalam memberikan pelayanan yang efektif, cepat,

tepat, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Sesuai hasil wawancara dengan Lurah Gunung Agung, mengemukakan:

“Pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Gunung Agung pada dasarnya sudah berjalan cukup baik dan sesuai dengan tujuan pelayanan yang telah ditetapkan. Kami berusaha memberikan pelayanan secara cepat, tepat, dan sesuai prosedur agar kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi. Namun masih terdapat beberapa kendala seperti keterbatasan pegawai dan fasilitas pelayanan yang memengaruhi kecepatan pelayanan.”

Efektivitas pelayanan dapat dilihat melalui dimensi Pencapaian Tujuan (Goal Attainment), yaitu sejauh mana organisasi mampu mencapai target dan tujuan yang telah ditetapkan. Dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan, pencapaian tujuan dapat dilihat dari ketepatan waktu pelayanan, kemudahan prosedur, ketepatan penerbitan dokumen, kepuasan masyarakat, serta kemampuan aparatur kelurahan dalam menyelesaikan pelayanan sesuai standar yang berlaku. Sesuai hasil wawancara dengan Staf 1 Kelurahan Gunung Agung, dinyatakan:

“Menurut saya, pelayanan sudah cukup mencapai target karena sebagian besar masyarakat dapat menyelesaikan pengurusan administrasi dengan baik. Akan tetapi, terkadang pelayanan menjadi lambat ketika jumlah masyarakat yang datang cukup banyak atau ketika jaringan internet mengalami gangguan.”

Berdasarkan kondisi tersebut, maka penelitian tentang Analisis Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui dimensi pencapaian tujuan menjadi penting untuk dilakukan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana tujuan pelayanan administrasi kependudukan pada Kelurahan Gunung Agung telah tercapai sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan rekomendasi bagi pihak kelurahan dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan sehingga mampu memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

Integrasi (Integration)

Kelurahan Gunung Agung sebagai salah satu instansi pemerintahan yang berada di wilayah Kecamatan Langkapura memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan secara optimal kepada masyarakat. Dalam pelaksanaan pelayanan tersebut, efektivitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh kemampuan aparatur dalam menyelesaikan pekerjaan, tetapi juga dipengaruhi oleh adanya integrasi atau koordinasi yang baik antara aparat kelurahan, masyarakat, serta instansi terkait lainnya. Sesuai hasil wawancara dengan Lurah Gunung Agung, mengemukakan:

“Koordinasi dan komunikasi dalam pelayanan administrasi kependudukan terus kami upayakan berjalan dengan baik, baik antar pegawai maupun dengan masyarakat. Kami juga melakukan kerja sama dengan pihak kecamatan dan dinas terkait agar proses pelayanan administrasi dapat berjalan lancar. Namun terkadang masih terdapat kendala komunikasi dan keterlambatan informasi yang memengaruhi pelayanan.”

Pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan memerlukan hubungan kerja yang baik agar proses pelayanan dapat berjalan lancar dan tidak menimbulkan hambatan. Namun dalam kenyataannya, masih ditemukan beberapa kendala seperti kurang optimalnya koordinasi antarpegawai, keterlambatan penyampaian informasi pelayanan kepada masyarakat, serta kurangnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur administrasi yang berlaku. Kondisi tersebut dapat memengaruhi efektivitas pelayanan dan menyebabkan proses pelayanan menjadi kurang maksimal. Sesuai hasil wawancara dengan Staf 1 Kelurahan Gunung Agung, mengemukakan

“Kerja sama antar pegawai sudah cukup baik karena setiap pegawai saling membantu dalam proses pelayanan administrasi masyarakat. Kami selalu berkoordinasi apabila terdapat kendala dalam pelayanan agar proses administrasi dapat segera diselesaikan.”

Selain itu, integrasi dalam pelayanan juga berkaitan dengan kemampuan aparatur kelurahan dalam membangun hubungan yang harmonis dengan masyarakat. Pelayanan yang komunikatif, ramah, dan terbuka akan

meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah kelurahan. Sebaliknya, apabila komunikasi dan koordinasi berjalan kurang baik, maka masyarakat akan mengalami kesulitan dalam memperoleh informasi dan pelayanan administrasi kependudukan.

Adaptasi (Adaptation)

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan bagian penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berhubungan langsung dengan kebutuhan masyarakat. Administrasi kependudukan meliputi berbagai pelayanan seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), surat keterangan domisili, surat pindah, dan dokumen administrasi lainnya yang diperlukan masyarakat dalam berbagai kepentingan. Oleh karena itu, pemerintah dituntut mampu memberikan pelayanan yang efektif, cepat, dan sesuai dengan perkembangan kebutuhan masyarakat. Sesuai hasil wawancara dengan Lurah Gunung Agung, mengemukakan:

“Kelurahan Gunung Agung terus berupaya menyesuaikan pelayanan administrasi kependudukan dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat. Kami mulai memanfaatkan sistem administrasi berbasis komputer untuk mempercepat pelayanan. Namun masih terdapat kendala seperti keterbatasan fasilitas dan kemampuan penggunaan teknologi yang perlu terus ditingkatkan.”

Perkembangan teknologi informasi dan reformasi birokrasi saat ini menuntut aparatur pemerintah untuk lebih profesional dan responsif dalam memberikan pelayanan. Pelayanan administrasi kependudukan yang sebelumnya dilakukan secara manual mulai diarahkan menuju sistem pelayanan yang lebih modern dan berbasis teknologi. Kondisi tersebut mengharuskan aparatur kelurahan memiliki kemampuan untuk beradaptasi dengan penggunaan teknologi administrasi, sistem informasi pelayanan, serta prosedur pelayanan yang terus mengalami perubahan. Sesuai hasil wawancara dengan Masyarakat 1 Kelurahan Gunung Agung, mengemukakan:

“Menurut saya pelayanan sudah lebih baik dibanding sebelumnya karena proses administrasi mulai menggunakan sistem komputer sehingga lebih tertata. Namun terkadang masyarakat masih kurang memahami prosedur pelayanan yang baru.”

Selain itu, adaptasi juga berkaitan dengan kemampuan organisasi dalam memanfaatkan sarana dan prasarana pelayanan secara optimal. Ketersediaan fasilitas seperti komputer, jaringan internet, ruang pelayanan yang nyaman, serta sistem administrasi yang teratur menjadi faktor penting dalam mendukung efektivitas pelayanan administrasi kependudukan. Apabila fasilitas pelayanan memadai dan mampu digunakan dengan baik oleh aparaturnya, maka proses pelayanan kepada masyarakat akan berjalan lebih cepat dan efisien.

KESIMPULAN

Analisis efektivitas pelayanan tersebut dapat dilihat melalui dimensi pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi yaitu (1). Pencapaian Tujuan (Goal Attainment), Efektivitas pelayanan belum sepenuhnya optimal karena masih ditemukan kendala seperti keterlambatan penyelesaian administrasi, keterbatasan sarana dan prasarana, serta kurangnya pemahaman masyarakat terhadap persyaratan pelayanan. (2) Integrasi (Integration), masih terdapat hambatan berupa kurang optimalnya penyampaian informasi pelayanan kepada masyarakat serta adanya kendala koordinasi dalam proses administrasi tertentu yang menyebabkan pelayanan belum berjalan secara maksimal. (3) Adaptasi (Adaptation), Kemampuan adaptasi terhadap teknologi masih menghadapi beberapa kendala seperti keterbatasan fasilitas teknologi, kurangnya kemampuan aparaturnya dalam penggunaan sistem administrasi berbasis teknologi, serta rendahnya pemahaman sebagian masyarakat terhadap perubahan sistem pelayanan.

Aspek-aspek penghambat meliputi (1) dimensi pencapaian tujuan, keterbatasan sumber daya manusia, kurangnya disiplin dan ketelitian aparaturnya, sarana dan prasarana yang belum memadai, serta kurangnya pemahaman

masyarakat terhadap persyaratan administrasi. (2) dimensi integrasi, hambatan terlihat dari kurangnya koordinasi antar pegawai, komunikasi pelayanan yang belum efektif kepada masyarakat, rendahnya partisipasi masyarakat, (3) dimensi adaptasi, keterbatasan kemampuan teknologi aparatur, kurangnya fasilitas teknologi pendukung, lambatnya penyesuaian terhadap perubahan kebijakan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto. (2016). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hardiyansyah. (2021). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator, dan implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- H.A.S. Moenir. (2016). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- James L. Gibson, Ivancevich, J.M., & Donnelly, J.H. (2019). *Organisasi dan Manajemen: Perilaku, Struktur, dan Proses*. Jakarta: Erlangga.
- Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. (2020). *Pedoman penyelenggaraan administrasi kependudukan*. Jakarta.
- Lexy J. Moleong. (2017). *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Lijan Poltak Sinambela. (2020). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Matthew B. Miles, & A. Michael Huberman. (2019). *Qualitative data analysis*. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Philip Kotler. (2025). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Ratminto, & Atik Septi Winarsih. (2023). *Manajemen pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

- Richard M. Steers. (2019). *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Sondang P. Siagian. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013. (2013). *Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan*. Jakarta.
- William N. Dunn. (2023). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- W. Jack Duncan. (2019). *Organizational Behavior*. Boston: Houghton Mifflin.