

**OPTIMALISASI STANDAR PELAYANAN PUBLIK DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
(Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang)**

(Mikael Maris Bani¹), (Octa Dwi Sofian²)

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Malang
Program Studi Administrasi Publik
Email: mikaelmarisbani@gmail.com

Abstract: *This study aims to analyze the optimization of public service standards in population administration services and identify the factors that hinder the optimization of public service standards at the Department of Population and Civil Registration of Malang Regency. This study employed a descriptive qualitative research method. Data were collected through interviews, observations, and documentation. The data were analyzed using the interactive model of Miles, Huberman, and Saldaña, which consists of data condensation, data display, and conclusion drawing and verification. Data validity was ensured through source triangulation and technique triangulation. The findings indicate that the optimization of public service standards at the Department of Population and Civil Registration of Malang Regency has generally been implemented effectively. This is reflected in the consistent implementation of Standard Operating Procedures (SOPs), responsive public complaint management, the availability of adequate facilities and infrastructure, the utilization of information technology through the official website, the SIPEDULI application, and Digital Population Identity (Identitas Kependudukan Digital/IKD), as well as effective human resource management that supports the delivery of population administration services. The factors hindering the optimization of public service standards include the quality of personnel and employees' working conditions, particularly the high workload caused by the increasing number of service users and limited workspace, which affect service effectiveness. Therefore, continuous efforts to enhance personnel competence, improve workload distribution, optimize the working environment, and strengthen the utilization of digital-based services are necessary to improve the quality of population administration services.*

Keywords: *Optimization, Public Service Standards, Population Administration Services, Public Services.*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis optimalisasi standar pelayanan publik dalam pelayanan administrasi kependudukan serta mengidentifikasi faktor-faktor yang menghambat optimalisasi standar pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña yang meliputi kondensasi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Keabsahan data diuji melalui teknik triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa optimalisasi standar pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang telah berjalan dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan melalui penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang konsisten, pengelolaan pengaduan masyarakat yang responsif, ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai, pemanfaatan teknologi informasi melalui website resmi, aplikasi SIPEDULI, dan Identitas Kependudukan Digital (IKD), serta pengelolaan sumber daya manusia yang mendukung kelancaran pelayanan administrasi kependudukan. Adapun faktor-faktor yang

menghambat optimalisasi standar pelayanan publik meliputi kualitas aparatur dan kondisi kerja pegawai, terutama tingginya beban kerja akibat meningkatnya jumlah pengguna layanan serta keterbatasan ruang kerja yang memengaruhi efektivitas pelaksanaan pelayanan. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi aparatur, pemerataan beban kerja, optimalisasi lingkungan kerja, serta penguatan pemanfaatan layanan berbasis digital perlu terus dilakukan guna meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

Kata Kunci: Optimalisasi, Standar Pelayanan Publik, Pelayanan Administrasi Kependudukan, Pelayanan Publik

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat serta menjamin terpenuhinya hak-hak warga negara. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban memberikan pelayanan yang berkualitas, profesional, transparan, dan akuntabel. Pada Pasal 1 ayat (1) juga ditegaskan bahwa pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sejalan dengan hal tersebut, Setiavani et al. (2022) menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik sangat ditentukan oleh konsistensi dalam penerapan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki peran strategis adalah pelayanan administrasi kependudukan. Dokumen kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan akta pencatatan sipil menjadi dasar legalitas

identitas penduduk yang dibutuhkan dalam berbagai bidang, termasuk pendidikan, kesehatan, ekonomi, dan pelayanan sosial. Oleh karena itu, penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan dituntut berlangsung secara efektif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Kirana dan Isbandono (2023) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan sangat berkaitan dengan pengalaman masyarakat dalam memperoleh layanan yang cepat, tepat, dan jelas.

Meskipun demikian, penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan. Rahmat dan Pasciana (2023) mengemukakan bahwa permasalahan yang sering dijumpai meliputi prosedur pelayanan yang belum sepenuhnya sederhana, waktu pelayanan yang tidak konsisten, keterbatasan sarana dan prasarana, serta kompetensi aparatur yang belum optimal. Selain itu, Aji et al. (2023) menemukan masih adanya kesenjangan antara standar pelayanan yang telah ditetapkan dengan implementasinya di lapangan, sehingga berdampak pada rendahnya tingkat kepuasan masyarakat.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberadaan standar pelayanan belum sepenuhnya menjamin terciptanya pelayanan administrasi kependudukan yang berkualitas apabila belum diikuti dengan implementasi yang optimal.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai penyelenggara administrasi kependudukan memiliki tanggung jawab untuk menerapkan standar pelayanan publik secara konsisten. Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan menjelaskan bahwa standar pelayanan mencakup prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk layanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi pelaksana. Menurut Setiavani et al. (2022), penerapan standar pelayanan yang konsisten merupakan instrumen penting dalam mewujudkan pelayanan yang terukur, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan. Selain itu, Henuk et al. (2024) menjelaskan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki fungsi strategis dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan melalui pelayanan pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, serta penyediaan dokumen kependudukan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sebagai salah satu daerah dengan jumlah penduduk yang besar dan wilayah administrasi yang luas, Kabupaten Malang

memiliki karakteristik pelayanan administrasi kependudukan yang relatif kompleks. Mudhalifah (2014) menjelaskan bahwa kondisi tersebut menuntut tersedianya sistem pelayanan yang efektif dan mampu menjangkau masyarakat secara luas. Dalam penyelenggaraannya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang telah mengembangkan berbagai inovasi pelayanan, termasuk pemanfaatan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), layanan berbasis digital, serta pelayanan terintegrasi untuk meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas pelayanan kepada masyarakat. Namun demikian, Hanifah et al. (2019) mengungkapkan bahwa masih terdapat beberapa kendala, seperti lamanya proses pelayanan, antrean masyarakat, dan keterbatasan akses layanan akibat luasnya wilayah Kabupaten Malang. Di sisi lain, Damayanti dan Prantama (2025) menjelaskan bahwa pengembangan inovasi pelayanan digital terus dilakukan sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

Berbagai penelitian terdahulu lebih banyak membahas kualitas pelayanan administrasi kependudukan maupun inovasi pelayanan berbasis digital. Namun, kajian yang secara khusus menganalisis optimalisasi penerapan standar pelayanan publik sebagai faktor yang menentukan peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan masih relatif terbatas,

hususnya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang. Padahal, keberhasilan pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh inovasi pelayanan, tetapi juga oleh konsistensi implementasi standar pelayanan dalam praktik penyelenggaraan pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang menganalisis bagaimana optimalisasi standar pelayanan publik diterapkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan serta mengidentifikasi faktor-faktor yang menghambat implementasinya. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan kajian administrasi publik sekaligus menjadi masukan bagi peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Optimalisasi Pelayanan Publik

Madjid, (2017) menjelaskan bahwa optimalisasi pelayanan publik juga dapat dipahami sebagai proses peningkatan kinerja pelayanan melalui berbagai strategi inovatif dan reformasi birokrasi. Optimalisasi pelayanan publik menekankan pentingnya transformasi birokrasi melalui pendekatan kewirausahaan (*entrepreneurial government*) untuk menciptakan pelayanan yang lebih responsif, efisien, dan berorientasi pada hasil.

Langkah-Langkah

Pelayanan Publik

Optimalisasi

Hayat (2017: 27-48) optimalisasi pelayanan publik adalah keniscayaan bagi pemerintah dan menjadi cita-cita masyarakat. Tercapainya reformasi birokrasi dan *good governance* salahsatunya adalah dipengaruhi oleh kualitas pelayanan publik yang diberikan secara optimal. Ada beberapa langkah-langkah dalam mengoptimalkan pelayanan publik, yaitu:

1. Standar Operasional Prosedur (SOP)
Standar operasional prosedur (SOP) adalah media utama dalam sebuah organisasi. SOP atau tata kerja adalah “rel” bagi organisasi dalam menjalankan seluruh aspek kegiatan keorganisasiannya.
2. Pengelolaan pengaduan masyarakat
Sebagai bentuk penguatan terhadap aspek pelayanan publik dan bentuk kerja sama yang baik antara masyarakat dengan pemerintah, pengaduan masyarakat harus difasilitasi secara baik.
3. Sarana dan prasarana
Pelayanan publik tidak serta merta berkaitan dengan apa yang diberikan oleh aparatur kepada masyarakat yang menerima pelayanan. Sarana dan prasarana merupakan salah satu bagian penting dalam pemberian pelayanan.
4. Penggunaan teknologi informasi
Teknologi informasi saat ini menjadi kebutuhan masyarakat secara umum.

Indonesia merupakan pangsa pasar yang sangat besar dalam penggunaan teknologi saat ini.

5. Pengelolaan sumber daya manusia

Sumber daya manusia dalam instansi pemerintahan menjadi aktor utama dalam pemberian pelayanan. Kompetensi dan kualitas sumber daya manusia menjadi taruhannya.

Faktor Penghambat Pelayanan Publik

Menurut Mulyono (2017), beberapa faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik diantaranya:

1. Faktor kualitas aparatur

Manajemen sumber daya manusia adalah penarikan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan, dan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan, baik tujuan individu maupun tujuan organisasi.

2. Kondisi kerja

Kondisi kerja yang dimaksud disini ialah suasana kerja yang dapat mendorong pegawai untuk mengaktualisasikan potensinya dan Pencatatan menampilkan pekerjaannya secara baik.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif untuk memperoleh pemahaman secara mendalam mengenai optimalisasi standar pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang.

Data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi digunakan untuk mengamati secara langsung proses penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan, sedangkan wawancara dilakukan secara mendalam kepada informan yang dipilih secara purposive sesuai dengan keterkaitannya terhadap fokus penelitian. Dokumentasi digunakan sebagai data pendukung berupa dokumen, arsip, foto kegiatan, dan berbagai informasi yang berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan.

Analisis data menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña yang meliputi kondensasi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Optimlasisasi Standar Pelayanan Publik Standar Operasional Prosedur (SOP)

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang, diketahui bahwa pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan telah mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan oleh instansi. Hal tersebut dibuktikan melalui hasil wawancara

dengan dua orang pegawai sebagai penyelenggara pelayanan yang menjelaskan bahwa seluruh jenis pelayanan administrasi kependudukan, mulai dari penerimaan berkas, verifikasi data, proses pencetakan hingga penyerahan dokumen kepada masyarakat telah dilaksanakan sesuai dengan alur pelayanan yang terdapat dalam SOP.

Hasil observasi yang dilakukan peneliti juga menunjukkan bahwa implementasi SOP tidak hanya bersifat administratif, tetapi telah diterapkan secara nyata dalam proses pelayanan sehari-hari. Hal tersebut terlihat dari tersedianya informasi mengenai alur pelayanan dan persyaratan administrasi pada ruang pelayanan sehingga masyarakat dapat memahami tahapan pelayanan sebelum mengajukan permohonan.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Lutfia dan Indartuti (2022) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan dapat ditingkatkan apabila instansi mampu menerapkan standar pelayanan secara konsisten serta memberikan informasi pelayanan yang jelas kepada masyarakat.

Selanjutnya, penelitian Dalaiya dan Musdalifah (2023) menjelaskan bahwa penyusunan dan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan faktor penting dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. SOP menjadi pedoman kerja yang mampu menciptakan pelayanan

yang efektif, efisien, serta mengurangi kesalahan dalam pelaksanaan tugas aparatur.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian Widyatmoko, Harianto, dan Iswati (2023) yang menemukan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan dipengaruhi oleh konsistensi aparatur dalam menerapkan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Penerapan prosedur pelayanan yang jelas, transparan, dan dilaksanakan secara disiplin mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik serta memberikan jaminan kepastian pelayanan administrasi kependudukan.

Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

Berdasarkan hasil penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang, diketahui bahwa pengelolaan pengaduan masyarakat telah menjadi salah satu bentuk upaya instansi dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Hasil wawancara dengan informan menunjukkan bahwa masyarakat dapat menyampaikan pengaduan melalui beberapa saluran, baik secara langsung kepada petugas pelayanan maupun melalui media digital yang telah disediakan oleh instansi, seperti website resmi dan media komunikasi lainnya. Setiap pengaduan yang diterima dicatat, diverifikasi, kemudian ditindaklanjuti sesuai dengan jenis permasalahan yang disampaikan.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Wumu, et all (2023) yang menyatakan bahwa pengelolaan pengaduan masyarakat merupakan instrumen penting dalam peningkatan kualitas pelayanan publik karena memberikan informasi mengenai kelemahan pelayanan yang perlu segera diperbaiki. Penelitian tersebut menegaskan bahwa tindak lanjut terhadap setiap pengaduan menjadi indikator utama keberhasilan sistem pengelolaan pengaduan masyarakat.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian Akib dan Sapruni (2022) yang menjelaskan bahwa pengelolaan pengaduan masyarakat yang efektif memerlukan mekanisme penerimaan, verifikasi, tindak lanjut, dan pemberian umpan balik kepada masyarakat secara berkesinambungan. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik akan meningkat apabila setiap pengaduan dikelola secara sistematis dan dijadikan sebagai bahan evaluasi organisasi.

Selain itu, penelitian Indira Ningtyas (2020) menemukan bahwa efektivitas penanganan pengaduan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan. Semakin cepat dan tepat pengaduan masyarakat ditangani, semakin tinggi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa sistem

pengaduan bukan hanya berfungsi menyelesaikan masalah pelayanan, tetapi juga membangun kepercayaan publik terhadap instansi pemerintah.

Sarana dan Prasarana

Berdasarkan hasil penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang, diketahui bahwa sarana dan prasarana pelayanan administrasi kependudukan secara umum telah tersedia dan mampu mendukung proses pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, instansi telah menyediakan berbagai fasilitas pelayanan seperti ruang tunggu yang cukup luas, kursi bagi masyarakat, loket pelayanan, ruang konsultasi, perangkat komputer, jaringan internet, mesin antrean, pendingin ruangan, serta media informasi pelayanan yang dapat diakses oleh masyarakat.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Pratama dan Kurniawan (2023) yang menyatakan bahwa kelengkapan sarana dan prasarana merupakan faktor yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik. Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian Sari, Wahyudi, dan Nurhasanah (2022) yang menemukan bahwa penyediaan fasilitas pelayanan yang memadai mampu meningkatkan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

Selain itu, penelitian Rizki dan Yuliani (2024) menjelaskan bahwa pengembangan

sarana dan prasarana pelayanan publik merupakan salah satu strategi pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa investasi pada penyediaan fasilitas pelayanan tidak hanya meningkatkan efisiensi kerja aparatur, tetapi juga memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik karena masyarakat merasakan adanya peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan.

Penggunaan Teknologi Informasi

Berdasarkan hasil penelitian, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang telah memanfaatkan berbagai inovasi berbasis teknologi informasi dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan. Hasil wawancara dengan informan menunjukkan bahwa instansi telah menyediakan website resmi, aplikasi SIPEDULI (Sistem Pelayanan Dokumen Kependudukan Online), serta Implementasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) sebagai bentuk transformasi pelayanan berbasis digital. Kehadiran inovasi tersebut bertujuan untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam memperoleh informasi pelayanan, melakukan pengajuan dokumen kependudukan secara daring, serta mengurangi ketergantungan terhadap pelayanan tatap muka. Selain itu, penggunaan teknologi informasi juga

membantu aparatur dalam mengelola data kependudukan secara lebih cepat, akurat, dan terintegrasi sehingga proses pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang lebih singkat.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Yulanda & Frinaldi (2023) yang menyatakan bahwa digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan mampu meningkatkan efektivitas pelayanan melalui penyederhanaan prosedur, percepatan waktu pelayanan, serta kemudahan akses informasi bagi masyarakat. Hasil penelitian ini juga didukung oleh Safitri, et all (2023) yang menjelaskan bahwa inovasi pelayanan berbasis teknologi informasi merupakan strategi pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi pelayanan daring memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses pelayanan tanpa dibatasi oleh ruang dan waktu, sehingga pelayanan menjadi lebih efisien dibandingkan pelayanan konvensional.

Selain itu, penelitian Isharyono & Hardjati (2023) menemukan bahwa implementasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital memberikan pengaruh positif terhadap peningkatan kepercayaan masyarakat kepada instansi pemerintah.

Pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM)

Berdasarkan hasil penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang, diketahui bahwa pengelolaan sumber daya manusia telah dilakukan melalui pembagian tugas yang disesuaikan dengan bidang kerja masing-masing pegawai. Hasil wawancara dengan informan menunjukkan bahwa setiap pegawai memiliki tugas dan tanggung jawab yang telah ditetapkan sesuai dengan struktur organisasi sehingga pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan dapat berjalan secara terarah. Selain itu, peningkatan kompetensi pegawai juga dilakukan melalui kegiatan bimbingan teknis, pelatihan, dan sosialisasi yang berkaitan dengan perubahan regulasi maupun penggunaan aplikasi pelayanan administrasi kependudukan. Upaya tersebut bertujuan agar setiap pegawai mampu memahami perkembangan kebijakan serta mengoperasikan sistem pelayanan berbasis digital yang digunakan dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Hasbiah, Prasodjo, Saifuloh, Daud, dan Awaluddin (2024) yang menjelaskan bahwa optimalisasi manajemen sumber daya manusia melalui pelatihan, evaluasi kinerja, dan peningkatan kompetensi aparatur berpengaruh terhadap peningkatan efisiensi dan kualitas pelayanan

publik. Penelitian tersebut menegaskan bahwa pengembangan kompetensi pegawai menjadi salah satu strategi penting dalam menghadapi perubahan sistem pelayanan yang semakin berbasis digital.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian Wati, Yuwanto, dan Marlina (2024) yang menemukan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan sangat dipengaruhi oleh profesionalisme aparatur. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa kompetensi pegawai, pembagian tugas yang jelas, serta kemampuan aparatur dalam merespons kebutuhan masyarakat menjadi faktor yang menentukan keberhasilan strategi pelayanan administrasi kependudukan.

Selanjutnya, penelitian Saputri dan Manar (2025) menjelaskan bahwa pengelolaan sumber daya manusia yang efektif memerlukan penyesuaian antara beban kerja dengan jumlah pegawai yang tersedia. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa evaluasi terhadap distribusi pekerjaan dan penambahan personel pada unit yang memiliki beban kerja tinggi mampu meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan serta mengurangi potensi keterlambatan pelayanan.

Faktor Penghambat

Faktor Kualitas Aparatur

Berdasarkan hasil penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang, diketahui bahwa kualitas aparatur secara umum telah mendukung

penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan. Hasil wawancara menunjukkan bahwa pegawai telah memahami tugas dan tanggung jawab sesuai dengan bidang kerjanya masing-masing. Aparatur mampu memberikan informasi mengenai persyaratan pelayanan, membantu masyarakat yang mengalami kesulitan dalam proses administrasi, serta mengoperasikan sistem pelayanan berbasis teknologi informasi yang digunakan dalam pelayanan administrasi kependudukan. Kemampuan tersebut menunjukkan bahwa aparatur memiliki kompetensi yang memadai dalam menjalankan pelayanan kepada masyarakat.

Meskipun demikian, hasil penelitian juga menemukan bahwa kualitas pelayanan aparatur masih menghadapi tantangan ketika jumlah masyarakat yang datang untuk memperoleh pelayanan meningkat secara signifikan. Pada kondisi tersebut, beban kerja pegawai menjadi lebih tinggi karena setiap aparatur harus tetap memberikan pelayanan yang cepat tanpa mengurangi ketelitian dalam melakukan verifikasi data kependudukan. Akibatnya, pada jam-jam pelayanan tertentu masyarakat masih harus menunggu lebih lama dibandingkan kondisi normal.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Nugrahini, Sulistyaningrum, dan Umam (2023) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan tidak hanya dipengaruhi oleh kompetensi aparatur,

tetapi juga oleh motivasi kerja pegawai, pemanfaatan layanan berbasis daring, serta koordinasi dalam penyelenggaraan pelayanan.

Penelitian Safitri dan Susanti (2025) juga menunjukkan bahwa kompetensi pegawai, disiplin kerja, dan fasilitas kerja secara simultan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik. Meskipun kompetensi aparatur merupakan faktor penting, penelitian tersebut menegaskan bahwa kualitas pelayanan akan semakin optimal apabila didukung oleh disiplin kerja yang baik dan fasilitas kerja yang memadai sehingga aparatur mampu memberikan pelayanan secara lebih efektif.

Selanjutnya, penelitian Andini dan Rahmaningtyas (2026) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan dipengaruhi oleh kompetensi pegawai, fasilitas kantor, dan disiplin kerja secara bersama-sama. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya bergantung pada kemampuan individu aparatur, tetapi juga memerlukan dukungan lingkungan kerja dan sistem organisasi yang mampu menunjang pelaksanaan pelayanan publik secara optimal.

Kondisi Kerja Pegawai

Berdasarkan hasil penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang, diketahui bahwa kondisi kerja pegawai masih menghadapi beberapa

tantangan yang berpotensi memengaruhi efektivitas pelayanan administrasi kependudukan. Hasil wawancara menunjukkan bahwa jumlah masyarakat yang datang untuk mengurus dokumen kependudukan setiap hari relatif tinggi sehingga pegawai harus bekerja dengan intensitas yang cukup besar. Selain itu, beberapa informan menyampaikan bahwa ruang kerja pegawai masih terbatas apabila dibandingkan dengan jumlah aparatur dan volume pekerjaan yang harus diselesaikan. Kondisi tersebut menyebabkan ruang gerak pegawai menjadi kurang optimal, terutama ketika seluruh pegawai bekerja secara bersamaan dalam menyelesaikan pelayanan administrasi kependudukan. Meskipun demikian, aparatur tetap berupaya memberikan pelayanan secara maksimal agar masyarakat memperoleh pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Temuan penelitian ini sejalan dengan Nugrahini, Sulistyaningrum, dan Umam (2023) yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan dipengaruhi oleh kondisi internal organisasi, termasuk lingkungan kerja aparatur dan kemampuan organisasi dalam mengelola beban pelayanan. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa meningkatnya jumlah pengguna layanan memerlukan penyesuaian terhadap kapasitas organisasi agar kualitas pelayanan tetap dapat dipertahankan.

Penelitian Hasbiah et al. (2024) juga menyatakan bahwa kondisi kerja yang didukung oleh lingkungan kerja yang baik, pembagian tugas yang proporsional, dan manajemen sumber daya manusia yang efektif akan meningkatkan produktivitas aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sebaliknya, beban kerja yang tinggi tanpa diimbangi dengan dukungan lingkungan kerja yang memadai dapat memengaruhi efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Selain itu, Dempok (2023) menemukan bahwa salah satu tantangan utama dalam pelayanan administrasi kependudukan adalah meningkatnya volume pelayanan yang tidak selalu diikuti dengan penambahan kapasitas organisasi. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa kondisi tersebut berpotensi menyebabkan meningkatnya tekanan kerja pegawai sehingga diperlukan penataan lingkungan kerja dan penguatan manajemen organisasi agar kualitas pelayanan tetap terjaga.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa optimalisasi standar pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang telah terlaksana dengan baik melalui penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang konsisten, pengelolaan pengaduan masyarakat yang responsif, penyediaan sarana dan prasarana yang

memadai, pemanfaatan teknologi informasi melalui website, aplikasi SIPEDULI, dan Identitas Kependudukan Digital (IKD), serta pengelolaan sumber daya manusia yang mendukung penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan. Implementasi kelima aspek tersebut berkontribusi terhadap peningkatan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan kualitas pelayanan yang diterima masyarakat.

Meskipun demikian, penelitian ini juga menemukan bahwa optimalisasi pelayanan masih menghadapi beberapa kendala, terutama yang berkaitan dengan kualitas aparatur dan kondisi kerja pegawai. Tingginya volume pelayanan, meningkatnya beban kerja, serta keterbatasan ruang kerja menjadi faktor yang memengaruhi efektivitas penyelenggaraan pelayanan.

Saran

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang perlu melakukan evaluasi secara berkala terhadap implementasi standar pelayanan publik serta memperkuat pemanfaatan layanan digital melalui aplikasi SIPEDULI dan Identitas Kependudukan Digital (IKD) agar akses pelayanan semakin mudah dan efisien.

Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengembangkan kajian mengenai optimalisasi pelayanan publik dengan menggunakan pendekatan atau kerangka teori yang berbeda, memperluas objek penelitian pada instansi maupun daerah lain.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Aji, N. W. A., Supriyono, B., & Shobaruddin, M. (2023). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Anjungan Dukcapil Mandiri: (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 9(2), 63-72.
- Akib, K., & Sapruni, S. (2022). Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmiah Administratie*, 18(1), 25-31.
- Andini, A. F., & Rahmaningtyas, W. (2026). Pengaruh kompetensi pegawai, fasilitas kantor, dan disiplin kerja terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan. *JlIP: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 9(4), 4697-4705.
- Dalaiya, A., & Musdalifah, M. (2023). Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kelurahan Manggala Melalui Penyusunan Standar Operasional Prosedur. *ADMIT: Jurnal Administrasi Terapan*, 1(2), 241-260.
- Damayanti, S. P., & Prantama, M. B. (2025). Evaluasi Pelayanan Publik (Studi Pada SIPEDULI Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang). *Journal of Governance and Policy*, 5(2), 250-266.
- Dempok, L. G. (2023). Kinerja pelayanan publik dalam administrasi kependudukan. *Prosiding Seminar Nasional Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta*.
- Hanifah, H. N., Mursityo, Y. T., & Saputra, M. C. (2019). Pengembangan Sistem Informasi Pelaporan Pendataan Kependudukan Kabupaten Malang Berbasis Website Dengan Metode Rational Unified Process (RUP). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 3(4), 3311-3318.
- Hasbiah, H., Prasodjo, T., Saifuloh, N. I., Daud, A., & Awaluddin, M. (2024). Optimalisasi manajemen sumber daya manusia dalam administrasi publik untuk meningkatkan efisiensi layanan

- publik. *Journal of Human and Education (JAHE)*, 4(6), 46-53.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT Rajagrafindo Persada.
- Henuk, W. T., Tuan, Y., & Asnawi, N. (2024). Pelaksanaan Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Pelayanan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk di Kabupaten Rote Ndao. *Jurnal Hukum Bisnis*, 13(03), 1-11.
- Isharyono, A. B., & Hardjati, D. S. (2023). Inovasi pelayanan administrasi kependudukan Go-Online (GOOL) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo. *IRPIA: Jurnal Ilmiah Riset dan Pengembangan*, 8(2), 48-57.
- Jannah, M., & Mukhrojin, M. (2025). Optimalisasi Pelayanan Publik Dalam Proses Pembuatan E-Ktp Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya: Optimalisasi Pelayanan Publik Dalam Proses Pembuatan E-KTP Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. *Inovasi Manajemen & Kebijakan Publik*, 8(1), 7-7.
- Kirana, H., & Isbandono, P. (2025). Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang. *Jurnal Inovasi Administrasi Negara Terapan (Inovant)*, 3(2).
- Lutfia, P. L., & Indartuti, E. (2022). Kualitas Pelayanan Publik di Bidang Administrasi Kependudukan: Studi pada Kelurahan Gebang Putih Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya. *Journal of Office Administration: Education and Practice*, 2(3), 191-197.
- Madjid, L. (2017). Optimalisasi Pelayanan Publik Perspektif David Osborne. *Jurnal Ilmiah Administrasita'*, 8(2), 130-140.
- Moleong, J. Lexy. 2015. *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Mudhalifah, S. (2014). Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang) (Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya).
- Mulyono, D. (2017). Analisis Faktor Pendorong Dan Faktor Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kelurahan Pondok Kacang Timur Kecamatan Pondok Aren Kota Tangerang Selatan. *Jurnal Mozaik*, 9(2), 94-100.
- Ningtyas, I. S. (2020). Pengaruh efektivitas penanganan pengaduan terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah*, 12(1), 119-129.
- Nugrahini, I., Sulistyaningrum, C. D., & Umam, M. C. (2023). Kualitas pelayanan publik pada Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta. *JIKAP (Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran)*, 7(3), 262-267.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan
- Pratama, A., & Kurniawan, D. (2023). Pengaruh Sarana dan Prasarana terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Instansi Pemerintah Daerah. *Jurnal Administrasi Publik*, 14(2), 145-157.
- Rahmat, I. R., & Pasciana, R. (2023). Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut. *Jurnal Pembangunan dan Kebijakan Publik*, 14(2), 25-44.
- Rizki, M., & Yuliani, S. (2024). Optimalisasi Sarana dan Prasarana dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 12(1), 33-46.
- Safitri, F. F., & Susanti, A. (2025). Pengaruh kompetensi pegawai, fasilitas kantor, dan disiplin kerja terhadap kualitas

- pelayanan. *Business and Accounting Education Journal*, 6(1).
- Saputri, A. A., & Manar, D. G. (2025). Analisis manajemen sumber daya manusia dalam pelaksanaan program Kios Administrasi Kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara Tahun 2024. *Journal of Politic and Government Studies*, 14(2).
- Sari, R., Wahyudi, A., & Nurhasanah. (2022). Pengaruh Fasilitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Administrasi Kependudukan. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 7(3), 201-214.
- Setiavani, E. F., Kusbandrijo, B., & Puspaningtyas, A. (2022). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto. *PRAJA observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik* (e-ISSN: 2797-0469), 2(04), 79-89.
- Undang-Undang Republik Indonesi Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Wati, A. S., Yuwanto, Y., & Marlina, N. (2024). Analisis strategi pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. *Journal of Politic and Government Studies*, 13(3), 475-494.
- Widyatmoko, Egy, Harianto, & Retno Iswati. (2023). Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Dalam Pembuatan Dokumen Kependudukan: Suatu Penelitian Tentang Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Dalam Pembuatan Dokumen Kependudukan di Kota Bogor Tahun 2022. *JURNAL SOSIAL Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 24(2), 43-51.
- Wumu, R., Posumah, J. H., & Plangiten, N. N. (2023). Pengelolaan Layanan Pengaduan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(1), 156-168.
- Yulanda, A., & Frinaldi, A. (2023). Inovasi program Identitas Kependudukan Digital dalam upaya meningkatkan kualitas layanan kependudukan di Indonesia. *Titian: Jurnal Ilmu Humaniora*, 7(2), 415-426.