

ANALISIS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KELURAHAN DINOYO KOTA MALANG

Gabriel Mega Christin Gultom¹, Alie Zainal Abidin²
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Malang
Program Studi Administrasi Publik
Email: cristinzaw@gmail.com

ABSTRACT

Population administration services constitute a form of public service that is directly related to the needs of the community. This study aims to analyze population administration services at Dinoyo Urban Village, Malang City, based on the principles of Good Governance, as well as to identify the factors influencing the implementation of these services.

This study employed a qualitative approach with a descriptive research design. Data were collected through observation, interviews, and documentation. The research informants consisted of service officers and community members as service users. The data were analyzed through data reduction, data presentation, and conclusion drawing.

The results indicate that population administration services at Dinoyo Urban Village have been implemented based on six Good Governance indicators: accountability, transparency, effectiveness and efficiency, rule of law, information disclosure, and community participation. The implementation of these services is supported by the existence of standard operating procedures (SOPs), the support of service officers, and the availability of various information channels and service alternatives. Nevertheless, several aspects still require attention, including the responsiveness of services, the time required to complete administrative forms, and differences in the community's ability to utilize digital services.

Keywords: *Public Service, Population Administration, Good Governance, Dinoyo Urban Village.*

ABSTRAK

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang berkaitan langsung dengan kebutuhan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Dinoyo Kota Malang berdasarkan prinsip *Good Governance* serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi penyelenggaraan pelayanan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri atas petugas pelayanan dan masyarakat sebagai pengguna layanan. Data dianalisis melalui reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Dinoyo telah dilaksanakan berdasarkan enam indikator *Good Governance*, yaitu akuntabilitas, transparansi, efektivitas dan efisiensi, kepastian hukum, keterbukaan informasi, dan partisipasi masyarakat. Pelaksanaan pelayanan didukung oleh adanya SOP, dukungan petugas, serta tersedianya berbagai saluran informasi dan pelayanan. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan, seperti kecepatan respons pelayanan, proses pengisian formulir yang membutuhkan waktu, dan perbedaan kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital.

Kata Kunci: *Pelayanan Publik, Administrasi Kependudukan, Good Governance, Kelurahan Dinoyo.*



1. PENDAHULUAN

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan bagian penting dari pelayanan publik karena berkaitan dengan kebutuhan masyarakat dalam memperoleh dokumen dan kepastian administrasi kependudukan. Penyelenggaraan pelayanan tersebut tidak hanya berkaitan dengan penerbitan dokumen, tetapi juga dengan prosedur, kejelasan informasi, ketepatan proses, serta kemampuan penyelenggara dalam memberikan pelayanan yang dapat diakses masyarakat.

Perkembangan pelayanan publik juga mendorong pemanfaatan teknologi informasi dalam proses administrasi pemerintahan. Pemanfaatan teknologi melalui *e-government* dan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) diarahkan untuk mendukung pelayanan yang lebih efektif, efisien, transparan, dan mudah diakses. Namun, ketersediaan sistem digital tidak selalu berarti bahwa seluruh masyarakat memiliki kemampuan yang sama untuk memanfaatkannya secara mandiri.

Dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan, prinsip *Good Governance* menjadi relevan karena pelayanan tidak hanya dinilai dari terselesaikannya suatu urusan administrasi, tetapi juga dari proses penyelenggaraannya. Penelitian ini

menggunakan enam indikator sebagai dasar analisis, yaitu akuntabilitas, transparansi, efektivitas dan efisiensi, kepastian hukum, keterbukaan informasi, dan partisipasi masyarakat. Keenam indikator tersebut digunakan karena memiliki keterkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat kelurahan.

Kelurahan Dinoyo Kota Malang menjadi lokasi penelitian karena merupakan salah satu titik penyelenggaraan pelayanan administrasi kepada masyarakat dan memiliki aktivitas pelayanan yang berlangsung secara rutin. Pelayanan yang tersedia telah didukung oleh petugas, prosedur, standar pelayanan, serta berbagai saluran informasi dan pelayanan.

Meskipun pelayanan secara umum telah berjalan, hasil penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperhatikan. Masukan masyarakat berkaitan dengan kecepatan respons, waktu yang diperlukan dalam pengisian formulir, serta kemampuan sebagian masyarakat dalam menggunakan layanan berbasis digital. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa tersedianya prosedur dan teknologi belum secara otomatis menghasilkan pengalaman pelayanan yang sama bagi seluruh pengguna.

Berbeda dengan kajian terdahulu yang banyak membahas penerapan *Good*

Governance atau inovasi pelayanan digital pada instansi tertentu, penelitian ini menempatkan pelayanan administrasi kependudukan di tingkat kelurahan sebagai objek analisis dengan menggunakan enam indikator *Good Governance*. Penelitian ini tidak menjadikan digitalisasi sebagai fokus tunggal, tetapi melihat bagaimana pelayanan secara keseluruhan dijalankan dan bagaimana faktor-faktor tertentu memengaruhi kemudahan masyarakat dalam memperoleh pelayanan.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Dinoyo Kota Malang berdasarkan prinsip *Good Governance* serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi penyelenggaraan pelayanan.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Good Governance dalam Pelayanan Publik

Good Governance digunakan sebagai perspektif untuk melihat bagaimana penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab serta berorientasi pada kebutuhan masyarakat. World Bank memandang *governance* sebagai cara kewenangan digunakan dalam pengelolaan sumber daya, sedangkan UNDP menekankan berbagai prinsip, termasuk

partisipasi, penegakan hukum, transparansi, efektivitas, efisiensi, dan akuntabilitas.

Dalam penelitian ini, prinsip *Good Governance* diterjemahkan ke dalam enam indikator yang menjadi dasar analisis.

1. Akuntabilitas

Akuntabilitas berkaitan dengan tanggung jawab penyelenggara pelayanan dalam menjalankan tugas sesuai dengan prosedur, fungsi, dan kewenangan yang dimiliki.

2. Transparansi

Transparansi berkaitan dengan kejelasan informasi mengenai prosedur, persyaratan, biaya, dan waktu pelayanan agar masyarakat dapat memahami proses pelayanan yang dijalani.

3. Efektivitas dan Efisiensi

Efektivitas dan efisiensi berkaitan dengan kemampuan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat serta penyelenggaraan proses yang tidak menimbulkan tahapan atau waktu yang tidak diperlukan.

4. Kepastian Hukum

Kepastian hukum menunjukkan bahwa pelayanan dilaksanakan berdasarkan ketentuan dan prosedur yang berlaku sehingga memberikan pedoman bagi petugas dan kepastian bagi masyarakat.

5. Keterbukaan Informasi

Keterbukaan informasi menekankan ketersediaan informasi pelayanan yang dapat diakses dan dipahami masyarakat melalui berbagai saluran.

6. Partisipasi Masyarakat

Partisipasi masyarakat berkaitan dengan kesempatan masyarakat untuk menyampaikan aspirasi, kritik, saran, dan masukan sebagai bagian dari evaluasi pelayanan. Keenam indikator tersebut merupakan indikator yang telah ditetapkan dalam fokus penelitian skripsi dan dipertahankan dalam artikel ini.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan tersebut digunakan untuk memperoleh gambaran mengenai penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Dinoyo berdasarkan pengalaman petugas dan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Penelitian dilaksanakan di Kelurahan Dinoyo, Kota Malang. Pemilihan lokasi dilakukan secara purposive dengan mempertimbangkan relevansinya terhadap fokus penelitian serta tersedianya aktivitas pelayanan, informan, dan dokumen pendukung yang diperlukan dalam proses penelitian.

Informan penelitian terdiri atas petugas pelayanan administrasi kependudukan dan masyarakat pengguna layanan. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara semi-terstruktur, dan dokumentasi. Observasi digunakan untuk melihat proses pelayanan dan kondisi pendukungnya, sedangkan wawancara digunakan untuk memperoleh pengalaman serta pandangan informan mengenai pelayanan yang diterima dan diselenggarakan. Dokumentasi digunakan untuk mendukung dan memperkuat data hasil observasi dan wawancara.

Analisis data dilakukan menggunakan tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Data dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dipilih berdasarkan fokus penelitian, kemudian disajikan untuk melihat keterkaitan antara data lapangan dengan enam indikator *Good Governance* serta faktor-faktor yang memengaruhi pelayanan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan Administrasi Kependudukan Berdasarkan Prinsip Good Governance

Akuntabilitas

Akuntabilitas pelayanan di Kelurahan Dinoyo terlihat dari adanya pelaksanaan pelayanan berdasarkan SOP, tanggung jawab petugas dalam menangani kesalahan,

serta evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan. Ketika menjelaskan mengenai pelaksanaan pelayanan sesuai prosedur, petugas menyatakan:

“Pastinya, itu kan wajib hukumnya.”

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa SOP menjadi pedoman dalam proses pelayanan. Selain menjalankan prosedur, petugas juga melakukan penanganan ketika ditemukan kesalahan dalam dokumen dan memberikan informasi kepada pemohon. Evaluasi terhadap permasalahan pelayanan juga dilakukan sebagai bagian dari perbaikan proses.

Dengan demikian, akuntabilitas tidak hanya tampak pada keberadaan prosedur tertulis, tetapi juga pada tanggung jawab petugas dalam menjelaskan, menangani kendala, dan melakukan perbaikan ketika terjadi permasalahan.

Transparansi

Transparansi terlihat melalui penyampaian informasi mengenai prosedur, persyaratan, dan waktu pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan pengalaman pengguna layanan, masyarakat memperoleh penjelasan mengenai proses pelayanan yang harus dilakukan dan waktu penyelesaian yang diperkirakan.

Beberapa pengalaman masyarakat menunjukkan bahwa pelayanan yang

diterima sesuai dengan prosedur yang telah dijelaskan. Salah satu pengguna layanan menyampaikan:

“Ya mbak, sudah sesuai, dari awal, sampai akhir.”

Keterangan tersebut menunjukkan adanya kesesuaian antara informasi prosedur dan pengalaman masyarakat selama proses pelayanan. Petugas juga meminta masyarakat melakukan pengecekan terhadap data sebelum dokumen diterima untuk mengurangi kemungkinan kesalahan.

Dengan demikian, transparansi dalam pelayanan terlihat melalui upaya penyelenggara memberikan penjelasan mengenai proses yang harus ditempuh masyarakat.

Efektivitas dan Efisiensi

Secara umum, pelayanan administrasi kependudukan telah mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Beberapa informan menyampaikan bahwa pelayanan yang diterima sesuai dengan kebutuhan dan dalam beberapa kasus waktu penyelesaian bahkan lebih cepat dari standar yang disampaikan.

Salah satu informan menjelaskan bahwa pelayanan pengurusan Kartu Keluarga yang menurut informasi dapat membutuhkan waktu hingga tiga hari, dalam

pengalamannya selesai dalam waktu satu hari.

Namun, efektivitas pelayanan tidak berarti seluruh proses telah dirasakan efisien oleh semua pengguna. Salah satu masyarakat memberikan masukan:

“Jadi mungkin lebih fast response saja sih.”

Masukan lain berkaitan dengan pengisian formulir:

“Semoga nanti, tidak mengisi formulir, lagi. jadi tidak menginput by data. Mungkin seperti itu...”

Temuan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan telah memenuhi kebutuhan masyarakat, tetapi masih terdapat ruang untuk meningkatkan efisiensi proses, terutama pada kecepatan respons dan penyederhanaan tahapan administrasi.

Pada indikator ini terdapat salah satu makna penting penelitian: keberhasilan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat belum selalu berarti bahwa seluruh proses telah dirasakan efisien oleh setiap pengguna.

Kepastian Hukum

Kepastian hukum dalam pelayanan terlihat dari penggunaan SOP dan ketentuan sebagai dasar pelaksanaan pelayanan. Prosedur tersebut menjadi pedoman bagi petugas sekaligus memberikan kepastian

kepada masyarakat mengenai proses yang harus ditempuh.

Pengalaman masyarakat menunjukkan bahwa pelayanan yang diterima secara umum sesuai dengan prosedur yang telah dijelaskan. Salah satu informan menyatakan bahwa pelayanan yang diterimanya telah sesuai sejak awal hingga akhir proses. Selain itu, masyarakat diminta memeriksa data sebelum dokumen diterima sebagai bentuk kehati-hatian dalam memastikan kesesuaian informasi.

Dengan demikian, kepastian hukum dalam penelitian ini tercermin melalui adanya prosedur dan ketentuan yang menjadi dasar pelaksanaan pelayanan serta pengalaman masyarakat yang menunjukkan kesesuaian antara prosedur dan proses pelayanan.

Keterbukaan Informasi

Keterbukaan informasi menjadi indikator tersendiri dalam penelitian ini. Indikator ini tidak hanya melihat kejelasan prosedur, tetapi juga bagaimana masyarakat dapat memperoleh informasi melalui berbagai saluran.

Informasi mengenai persyaratan dan pelayanan tersedia melalui komunikasi langsung dengan petugas, media sosial, grup RT/RW, serta saluran daring. Petugas menjelaskan:

“Untuk persyaratan pastinya kita banyak ada dari media sosial, grup RT/RW juga dan ada juga yang lewat pelayanan online langsung ke petugasnya juga bisa.”

Masyarakat juga dapat memperoleh penjelasan secara langsung atau menghubungi petugas ketika terdapat informasi yang belum dipahami.

Keberadaan berbagai saluran informasi menunjukkan bahwa akses informasi telah diperluas. Namun, keterbukaan informasi secara digital tetap perlu mempertimbangkan kemampuan masyarakat dalam menggunakan teknologi. Ketersediaan kanal digital belum selalu berarti seluruh masyarakat dapat memanfaatkannya secara mandiri.

Partisipasi Masyarakat

Hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat diberikan kesempatan untuk menyampaikan kritik, saran, keluhan, dan masukan terkait pelayanan. Petugas menyatakan:

“Pastinya, pastinya itu kan dikasih kesempatan, itu juga untuk evaluasi kita untuk lebih baik ke depannya.”

Masukan masyarakat dalam penelitian ini tidak hanya bersifat umum, tetapi juga berkaitan langsung dengan pengalaman pelayanan. Masyarakat memberikan perhatian terhadap kecepatan respons,

proses pengisian formulir, dan pelayanan bagi kelompok yang mengalami kesulitan menggunakan layanan daring.

Partisipasi masyarakat dalam konteks ini memiliki arti penting karena masukan pengguna layanan dapat menjadi sumber evaluasi terhadap bagian pelayanan yang masih perlu ditingkatkan.

Faktor yang Memengaruhi Pelayanan Administrasi Kependudukan

Pelaksanaan pelayanan didukung oleh beberapa kondisi, antara lain dukungan petugas, keberadaan SOP, tersedianya berbagai saluran informasi, serta adanya alternatif pelayanan secara daring dan langsung.

Dukungan petugas menjadi salah satu faktor penting karena masyarakat memperoleh bantuan ketika mengalami kendala. Salah satu pengalaman masyarakat menunjukkan adanya bantuan dalam proses penarikan data dari luar daerah sehingga pemohon tidak perlu kembali ke daerah asal untuk mengurus dokumen. Selain itu, tersedianya pelayanan daring dan langsung memberikan alternatif bagi masyarakat sesuai dengan kondisi dan kemampuan masing-masing.

SOP dan dasar hukum juga memberikan pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan, sedangkan keberadaan berbagai saluran informasi membantu masyarakat

memperoleh persyaratan sebelum melakukan pengurusan.

Di sisi lain, terdapat beberapa kondisi yang masih perlu diperhatikan. Pertama, kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital tidak sama. Petugas menjelaskan bahwa kelompok lanjut usia lebih sering diarahkan menggunakan pelayanan langsung karena mengalami kesulitan dalam penggunaan teknologi. Kedua, terdapat masukan mengenai kecepatan respons pelayanan. Ketiga, proses pengisian formulir masih dirasakan membutuhkan waktu oleh salah satu pengguna layanan.

Oleh karena itu, faktor yang memengaruhi pelayanan dalam penelitian ini tidak selalu harus dipahami secara mutlak sebagai kondisi yang sepenuhnya mendukung atau menghambat. Beberapa kondisi menunjukkan bahwa pelayanan telah berjalan, tetapi masih membutuhkan penyesuaian dan peningkatan agar kemudahan yang tersedia dapat dirasakan oleh masyarakat dengan kondisi yang berbeda.

Temuan Utama Penelitian

Temuan utama penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Dinoyo telah berjalan berdasarkan enam indikator *Good Governance*. SOP, dukungan petugas,

saluran informasi, serta alternatif pelayanan langsung dan daring menjadi bagian penting dalam mendukung penyelenggaraan pelayanan.

Namun, penelitian ini menemukan bahwa ketersediaan sistem pelayanan belum otomatis menghasilkan pengalaman pelayanan yang sama bagi seluruh masyarakat.

Pada aspek efektivitas dan efisiensi, pelayanan pada umumnya telah memenuhi kebutuhan masyarakat. Akan tetapi, masukan mengenai respons pelayanan dan proses pengisian formulir menunjukkan bahwa penyelesaian suatu layanan bukan satu-satunya ukuran kualitas proses pelayanan.

Pemanfaatan teknologi juga memperluas akses masyarakat terhadap informasi dan pelayanan. Namun, kemampuan masyarakat dalam menggunakan teknologi berbeda-beda. Oleh karena itu, pelayanan langsung tetap memiliki peran penting sebagai alternatif bagi masyarakat yang membutuhkan bantuan atau pendampingan.

Temuan tersebut memberikan makna bahwa peningkatan pelayanan tidak hanya berkaitan dengan penambahan teknologi atau penyediaan informasi, tetapi juga dengan bagaimana sistem yang tersedia dapat menghasilkan pelayanan yang responsif, efisien, mudah diakses, dan

sesuai dengan kemampuan masyarakat yang beragam.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Dinoyo Kota Malang secara umum telah berjalan dengan didukung oleh prosedur pelayanan, peran petugas, saluran informasi, serta alternatif pelayanan langsung dan daring. Berdasarkan perspektif Good Governance, penyelenggaraan pelayanan menunjukkan adanya penerapan prinsip akuntabilitas, transparansi, efektivitas dan efisiensi, kepastian hukum, keterbukaan informasi, dan partisipasi masyarakat.

Meskipun demikian, hasil penelitian menunjukkan masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperhatikan, terutama kecepatan respons pelayanan, proses pengisian formulir, serta perbedaan kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital. Dengan demikian, peningkatan pelayanan tidak hanya berkaitan dengan ketersediaan sistem, tetapi juga dengan kemudahan dan kemampuan masyarakat dalam mengakses serta memanfaatkan pelayanan.

Saran

Penyelenggara pelayanan perlu terus meningkatkan responsivitas dalam

memberikan informasi dan menindaklanjuti kebutuhan masyarakat. Proses pengisian formulir juga dapat dievaluasi untuk mengurangi tahapan yang membutuhkan waktu, tanpa mengabaikan ketentuan administrasi yang berlaku.

Pengembangan pelayanan digital perlu tetap diimbangi dengan keberadaan pelayanan langsung dan pendampingan bagi masyarakat yang mengalami kesulitan menggunakan teknologi. Selain itu, kritik, saran, dan masukan masyarakat perlu terus dimanfaatkan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, A., Apriliani, E., Sari, P. A., Danti, R. R., & Prasetyo, E. (2024). Penerapan prinsip *Good Governance* dalam pelayanan publik online Sobat Dukcapil Kota Tangerang. *Jurnal Publik: Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Administrasi Negara*, 18(2), 110–118. <https://doi.org/10.52434/jp.v18i02.361>.
[Akses jurnal Anggraini dkk. \(2024\)](#)
- Dwiyanto, A. (2018). *Manajemen pelayanan publik: Peduli, inklusif, dan kolaboratif*. Gadjah Mada University Press.
- Indrajit, R. E. (2006). *Electronic government: Strategi pembangunan dan pengembangan sistem pelayanan publik berbasis teknologi digital*. Andi.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.

- Molobela, T. (2023). E-government and public administration: Navigating through the public administration paradigm of governance to make sense of e-governance. *International Journal of Social Science Research and Review*, 6(8), 340–351.
<https://doi.org/10.47814/ijssrr.v6i8.1650>.
[Akses jurnal Molobela \(2023\)](#)
- Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 5 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.
- Sugiarto, R. V., Murofikoh, D. I., & Sandi, M. (2024). Pelayanan publik sebagai instrumen perwujudan *Good Governance* melalui pelayanan administrasi kependudukan. *SINERGI: Jurnal Riset Ilmiah*, 1(8), 585–591.
<https://doi.org/10.62335/9msbet72>.
[Akses jurnal Sugiarto, Murofikoh, dan Sandi \(2024\)](#)
- Sugiyono. (2023). *Metode penelitian kualitatif*. Alfabeta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- United Nations Development Programme. (1997). *Governance for sustainable human development*. UNDP.
- World Bank. (1992). *Governance and development*. World Bank