



**Analisis Pelayanan Pegawai Administrasi dalam Pengurusan
Administrasi Kependudukan di Kantor Desa Medan Estate**

***Analysis of Administrative Office Services in The Management of
Population Administration at The Office of Medan Estate Village***

**Fobaso Cordias Putra Telaumbanua, Agnita Yolanda & Beltahmamero
Simamora**

Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Medan Area, Indonesia.

Abstrak

Artikel atau tulisan ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelayanan administrasi kependudukan di desa Medan Estate. Masalah difokuskan pada pegawai desa dan masyarakat desa. Manfaat penelitian ini adalah untuk memudahkan masyarakat dalam pengurusan dan pembuatan data kependudukan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif pendekatan kualitatif dengan melakukan wawancara langsung dengan pegawai desa dan masyarakat desa. Narasumber penelitian adalah 4 orang yang terdiri dari 3 orang pegawai kantor desa Medan Estate dan 1 orang adalah masyarakat yang berdomisili di Medan Estate. Hasil dari penelitian ini menyimpulkan bahwa administrasi kependudukan kurang optimal. Meski prosedur pelayanan baik, waktu pelayanan relatif cepat, biaya pelayanan gratis, produk pelayanan yang berguna, sarana dan prasarana memadai, tersedianya kompetensi petugas pemberi layanan namun masih dijumpai bahwa SDM sangat terbatas sehingga membuat rasio jumlah pemohon yang masuk tidak seimbang dengan petugas yang ada. Selain itu kurangnya sosialisasi dari pemerintah kepada masyarakat, dan masih ada masyarakat yang belum mengurus administrasi kependudukan mereka. Oleh karena itu, dari hasil yang diperoleh melalui penelitian ini dapat dijadikan referensi dan rekomendasi untuk mendukung kelancaran pelayanan administrasi kependudukan.

Kata Kunci: Administrasi; kependudukan; dan pelayanan.

Abstract

This article or writing aims to find out how population administration services in Medan Estate village. The problem is focused on village employees and village communities. The benefit of this research is to make it easier for the community to manage and create population data. This study uses a descriptive method of qualitative approach by conducting direct interviews with village employees and village communities. The research resource persons were 4 people consisting of 3 employees of the Medan Estate village office and 1 person was a community domiciled in Medan Estate. The results of this study conclude that population administration is less than optimal. Although the service procedures are good, the service time is relatively fast, the service fee is free, the service products are useful, the facilities and infrastructure are adequate, the availability of the competence of the service officers, but it is still found that the human resources are very limited so that the ratio of the number of applicants who enter is not balanced with the existing officers. In addition, there is a lack of socialization from the government to the community, and there are still people who have not taken care of their population administration. Therefore, the results obtained through this study can be used as a reference and recommendation to support the smooth running of population administration services.

Keyword: Administration; population; and service.

How to Cite: Telaumbanua, F.C.P., Yolanda, A. & Simamora, B. (2025). Analisis Pelayanan Pegawai Administrasi dalam Pengurusan Administrasi Kependudukan di Kantor Desa Medan Estate. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik dan Pemerintahan (JIAAP)*, 4(1): 23-31,

*E-mail: lovajuwilda@gmail.com

ISSN 2828-6537 (Online)



PENDAHULUAN

Peningkatan kualitas sumber daya manusia (SDM) menjadi salah satu aspek yang sangat penting untuk mencapai pelayanan yang optimal di berbagai organisasi, termasuk di instansi pemerintah seperti kantor desa. SDM yang berkualitas akan mampu menjalankan tugas dengan baik, memberikan pelayanan sesuai standar, dan berinteraksi dengan masyarakat secara efektif (Muzanny et al., 2019; Sembiring et al., 2022; Zainal & Sidabutar, 2020). Namun, untuk mencapai kualitas SDM yang diharapkan, diperlukan pendekatan yang terarah, terencana, dan berkelanjutan. Proses ini mencakup pelatihan yang memadai, pengembangan keterampilan, serta peningkatan kompetensi sesuai dengan tuntutan pekerjaan. Rendahnya kualitas SDM dapat berujung pada penurunan kinerja, yang secara langsung mempengaruhi kualitas pelayanan yang diterima oleh Masyarakat (I. Nasution et al., 2022; Samsudin, 2021; Syardiansah, 2019). Oleh karena itu, fokus pada peningkatan kualitas SDM menjadi kunci utama dalam mencapai pelayanan yang prima.

Pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang melibatkan interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau dengan sistem fisik, yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau penerima layanan (Manik et al., 2020; Pristiria et al., 2022; Studi et al., 2022; Wiryadi et al., 2020). Kamus Besar Bahasa Indonesia juga menyebutkan bahwa pelayanan adalah cara, tindakan, atau hasil dari melayani. Dalam konteks pelayanan publik, terutama di tingkat desa, pelayanan administrasi memegang peran yang sangat penting. Pelayanan administrasi di kantor desa mencakup berbagai tugas, seperti membantu masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan, pembuatan KTP, akta kelahiran, surat pindah, dan berbagai layanan administratif lainnya. Pelayanan ini menjadi salah satu faktor yang memengaruhi kesejahteraan masyarakat, karena masyarakat membutuhkan akses mudah dan cepat terhadap layanan administratif untuk berbagai keperluan hidup mereka (Berutu et al., 2019; Sigalingging & Warjio, 2014; Wiryadi et al., 2020).

Penelitian mengenai efektivitas pelayanan administrasi di tingkat desa pernah dilakukan oleh Satria Fahrudin Syah (2018) dalam karyanya yang berjudul "Efektivitas Pelayanan Administrasi Masyarakat Desa dan Kelurahan (PADMA) dalam Perwujudan Good Governance (Studi di Desa Sambirejo Kecamatan Plupuh Desa Sragen)." Penelitian ini menunjukkan bahwa sistem pelayanan berbasis daring, seperti PADMA, telah berhasil memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mengakses berbagai layanan administratif. Sistem ini mencakup 11 jenis pelayanan administrasi dan dianggap lebih efisien dibandingkan dengan sistem manual. Salah satu kelebihan dari PADMA adalah tidak adanya biaya yang dibebankan kepada masyarakat. Namun, terlepas dari kelebihan ini, penelitian tersebut juga mengungkapkan bahwa kesadaran masyarakat terhadap penggunaan layanan daring masih rendah. Banyak masyarakat yang tidak memahami cara mengakses layanan tersebut atau bahkan tidak tahu bahwa layanan seperti itu tersedia. Selain itu, masih terdapat kendala terkait sarana dan prasarana yang belum memadai, yang menghambat pelaksanaan pelayanan secara optimal.

Kasus serupa juga ditemukan di Kantor Desa Medan Estate, yang terletak di Jl. Kolam No.12, Kenangan Baru, Percut Sei Tuan, Deli Serdang. Di kantor desa ini, terdapat beberapa masalah yang mempengaruhi kualitas pelayanan kepada masyarakat. Salah satu kendala utama yang dihadapi adalah kurangnya jumlah pegawai yang bekerja di bagian administrasi kependudukan. Jumlah pegawai yang terbatas menyebabkan proses pelayanan menjadi kurang efisien, terutama saat volume permohonan masyarakat meningkat. Ketika banyak masyarakat datang untuk mengurus dokumen kependudukan, pegawai sering kali kewalahan dan harus menyelesaikan tugas dengan terburu-buru, yang pada akhirnya dapat menurunkan kualitas pelayanan.

Selain itu, masalah kedisiplinan juga menjadi tantangan dalam peningkatan kualitas pelayanan (Jeslin et al., 2019, 2019; N. M. dan I. Nasution, 2014; Sari et al., 2020). Beberapa pegawai tidak selalu hadir tepat waktu, meskipun jam kerja sudah ditetapkan, yaitu mulai pukul 08.00 WIB. Keterlambatan masuk kerja ini mempengaruhi kelancaran operasional kantor desa, karena pelayanan menjadi tertunda dan masyarakat harus menunggu lebih lama. Selain keterlambatan, terdapat juga pegawai yang tidak menjalankan tugas dengan penuh tanggung jawab, sering melakukan pekerjaan secara ceroboh, yang berdampak negatif pada hasil kerja dan kualitas pelayanan yang diberikan.

Rendahnya pemahaman pegawai terhadap peraturan terkait pelayanan publik, seperti Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan) No. 36 Tahun 2012 tentang standar pelayanan, juga menjadi salah satu faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan yang efektif (Khainuddin et al., 2019; Manik et al., 2020; Pristiria et al., 2022; Wiryadi et al., 2020). Ketidaktahuan atau kurangnya pemahaman terhadap peraturan ini dapat menyebabkan pegawai tidak mengikuti prosedur yang seharusnya, sehingga pelayanan menjadi tidak maksimal. Hal ini tidak hanya berdampak pada proses administrasi, tetapi juga mengurangi tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang mereka terima (Rezha et al., 2013; Wiryadi et al., 2020; Yudianto & Harahap, 2010).

Dalam penelitian ini, penulis mengkaji lebih lanjut mengenai "Analisis Pelayanan Pegawai Administrasi dalam Pengurusan Administrasi Kependudukan di Kantor Desa Medan Estate." Untuk menganalisis permasalahan ini, penulis menggunakan teori mengenai standar pelayanan publik yang dikemukakan oleh Mukarom dan Laksana (2015). Standar pelayanan publik tersebut mencakup enam kriteria utama, yaitu prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, serta sarana dan prasarana. Prosedur pelayanan berkaitan dengan tata cara atau langkah-langkah yang harus diikuti oleh masyarakat ketika mengurus dokumen. Waktu pelayanan mengacu pada seberapa cepat pelayanan dapat diselesaikan, sementara biaya pelayanan berhubungan dengan transparansi mengenai apakah ada biaya yang dikenakan kepada masyarakat atau tidak. Produk pelayanan adalah hasil dari proses pelayanan itu sendiri, seperti dokumen kependudukan yang diterbitkan. Terakhir, sarana dan prasarana mencakup fasilitas yang tersedia di kantor desa untuk mendukung proses pelayanan, seperti komputer, jaringan internet, dan perangkat pendukung lainnya.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif. Penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian secara menyeluruh, disajikan melalui deskripsi kata-kata dan bahasa dalam konteks yang alami. Menurut Moloeng (2018), penelitian ini memanfaatkan berbagai metode ilmiah untuk menggali dan memahami fenomena tersebut secara holistik. Peneliti memilih pendekatan kualitatif karena memungkinkan untuk mendapatkan informasi yang lebih mendalam dan akurat terkait topik yang diteliti. Informasi yang diperoleh akan digunakan untuk mencapai tujuan penelitian.

Penentuan informan dalam penelitian ini dilakukan melalui teknik purposive sampling, yaitu pemilihan sampel secara subjektif dengan maksud dan tujuan tertentu. Teknik ini digunakan karena peneliti berpendapat bahwa informan yang dipilih memiliki informasi yang relevan dan diperlukan bagi penelitian. Informan dalam penelitian ini dibagi menjadi tiga kategori utama. Pertama, Informan Kunci, yaitu individu yang memiliki informasi pokok yang dibutuhkan, dalam hal ini Kepala Desa. Kedua, Informan Utama, yaitu individu yang terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti, seperti Pegawai Administrasi. Ketiga, Informan Tambahan, yaitu individu yang walaupun tidak terlibat langsung dalam interaksi sosial tersebut, tetap dapat memberikan informasi yang berguna, dalam hal ini Masyarakat Desa Medan Estate.

Untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan, peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data. Teknik pertama adalah studi kepustakaan, yang melibatkan pengumpulan data atau informasi dari sumber tertulis seperti buku, jurnal, karya ilmiah, dan dokumen lain yang relevan dengan topik penelitian. Teknik kedua adalah studi lapangan, yang melibatkan pengumpulan data langsung dari lokasi penelitian melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Proses analisis data dalam penelitian ini menggunakan model siklus yang terdiri dari tiga komponen utama: reduksi data, penyajian data, dan pengambilan keputusan atau verifikasi. Reduksi data melibatkan penyederhanaan, pemilahan, dan pemfokusan data yang relevan, sementara penyajian data dilakukan untuk mengorganisir dan merangkum informasi yang telah

diperoleh. Tahap terakhir adalah pengambilan keputusan, di mana peneliti menarik kesimpulan dari data yang dianalisis atau memverifikasi temuan berdasarkan data yang telah disajikan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Pelayanan Pegawai Administrasi dalam Pengurusan Administrasi Kependudukan di Kantor Desa Medan Estate

Prosedur pelayanan yang diterapkan di Kantor Desa Medan Estate telah dirancang untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan. Prosedur ini disusun dengan jelas dan dipasang di papan informasi di ruang tunggu kantor, sehingga masyarakat dapat langsung memahami langkah-langkah yang harus mereka ikuti. Informasi mengenai persyaratan pengurusan surat keterangan kependudukan dapat diakses tanpa harus melalui prosedur yang rumit atau berpindah dari satu meja ke meja lain, sehingga proses ini menjadi lebih efisien bagi masyarakat.

Pelayanan di Kantor Desa Medan Estate berjalan sesuai dengan Standard Operating Procedure (SOP) yang telah ditetapkan. Setiap tahapan pelayanan dilakukan berdasarkan kesepakatan bersama antarpegawai dan pimpinan kantor, yang disusun dengan tujuan untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat. Namun, meskipun prosedur telah disusun dengan baik dan informasi telah tersedia secara publik, terdapat sebagian masyarakat yang masih belum sepenuhnya memahami prosedur tersebut. Ini menunjukkan adanya kesenjangan dalam sosialisasi antara kantor desa dan masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan adanya edukasi lebih lanjut, misalnya melalui sosialisasi langsung, media sosial, atau penyuluhan, agar masyarakat lebih memahami dan mengetahui cara mengakses layanan kependudukan dengan lebih mudah.

Waktu pelayanan juga merupakan aspek penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Desa Medan Estate. Pelayanan yang cepat dan tepat waktu merupakan salah satu indikator kepuasan masyarakat. Pegawai desa telah berusaha menjalankan pelayanan sesuai dengan jam kerja yang telah ditetapkan oleh pimpinan, dengan memulai pekerjaan tepat waktu. Penggunaan sistem komputerisasi juga mempermudah proses pelayanan, terutama dalam pengurusan surat keterangan kependudukan, karena data dapat diakses dan diproses dengan lebih cepat. Sistem ini memungkinkan masyarakat untuk mendapatkan layanan secara efisien, tanpa harus menunggu terlalu lama.

Namun, meskipun sistem komputerisasi telah diterapkan, ada kalanya terjadi gangguan sistem dari pusat yang memperlambat proses pelayanan. Masalah teknis seperti ini bisa menyebabkan keterlambatan dalam penyelesaian dokumen kependudukan. Di sisi lain, kelengkapan data dari pemohon sangat penting dalam mempercepat waktu pelayanan. Jika masyarakat tidak melengkapi persyaratan yang dibutuhkan, proses pengurusan bisa terhambat. Oleh karena itu, selain mengoptimalkan infrastruktur sistem, penting juga untuk mengedukasi masyarakat mengenai pentingnya membawa dokumen yang lengkap ketika mengurus administrasi kependudukan.

Biaya pelayanan di Kantor Desa Medan Estate ditetapkan berdasarkan peraturan yang berlaku, yaitu Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan. Dalam peraturan tersebut, dijelaskan bahwa tidak ada biaya yang dibebankan kepada masyarakat untuk penerbitan surat-surat kependudukan. Pelayanan ini bersifat gratis, dan kantor desa memastikan tidak ada pungutan liar yang terjadi dalam proses pengurusan dokumen.

Namun, terdapat fenomena biro jasa atau perantara yang menawarkan jasa untuk membantu masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan dengan memungut biaya. Meskipun biro jasa ini bukan bagian dari kantor desa, masyarakat sering kali memilih menggunakan layanan mereka karena dianggap lebih praktis. Fenomena ini menimbulkan kekhawatiran akan potensi penyalahgunaan layanan oleh pihak yang tidak berwenang. Kantor Desa Medan Estate secara tegas menjalankan aturan yang melarang adanya pungutan biaya dalam penerbitan dokumen kependudukan. Oleh karena itu, diperlukan transparansi yang lebih jelas mengenai biaya layanan, sehingga masyarakat memahami bahwa pengurusan dokumen kependudukan seharusnya tidak memerlukan biaya apapun di kantor desa.

Produk layanan yang dihasilkan oleh Kantor Desa Medan Estate, seperti surat keterangan kependudukan, memiliki peran penting bagi masyarakat. Dokumen ini berfungsi sebagai bukti sah

yang diakui oleh negara mengenai status kewarganegaraan seseorang. Kepemilikan dokumen kependudukan juga sangat penting dalam berbagai aspek kehidupan, seperti pengurusan pekerjaan, pernikahan, pendidikan, hingga keperluan administratif lainnya. Kualitas produk layanan ini telah sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012. Produk layanan yang dihasilkan mencakup berbagai jenis surat keterangan yang dibutuhkan oleh masyarakat dan diupayakan agar tidak terdapat kesalahan dalam penulisan atau pengisian data.

Dalam konteks sarana dan prasarana, Kantor Desa Medan Estate sudah memiliki fasilitas yang memadai untuk mendukung pelayanan administrasi kependudukan. Namun, ada kalanya prasarana yang tersedia masih kurang memadai ketika volume permintaan layanan meningkat, terutama pada waktu-waktu tertentu di mana masyarakat lebih banyak datang untuk mengurus dokumen. Kantor desa telah menyediakan infrastruktur yang cukup untuk pelayanan rutin, seperti komputer, jaringan internet, dan perangkat pendukung lainnya, tetapi peningkatan volume layanan terkadang memerlukan tambahan fasilitas. Peningkatan sarana dan prasarana akan sangat membantu dalam mempercepat proses pelayanan, terutama jika layanan yang diberikan dapat dilakukan secara lebih otomatis dengan dukungan teknologi yang lebih baik.

Sarana dan prasarana bukan hanya sebatas peralatan fisik, tetapi juga mencakup fasilitas pendukung yang ramah bagi kelompok rentan, seperti lansia atau penyandang disabilitas. Oleh karena itu, pengadaan fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan semua lapisan masyarakat akan meningkatkan efektivitas pelayanan secara keseluruhan. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012, penyelenggara pelayanan publik harus memastikan bahwa sarana dan prasarana pelayanan sudah sesuai standar yang ditetapkan, termasuk untuk kelompok rentan.

Kompetensi petugas pemberi layanan di Kantor Desa Medan Estate menjadi aspek yang sangat penting dalam menjamin kualitas pelayanan. Pegawai yang bertugas di kantor desa sudah dipilih berdasarkan kemampuan mereka dalam mengelola administrasi kependudukan. Kompetensi yang dimaksud tidak hanya mencakup pengetahuan teknis mengenai tugas mereka, tetapi juga mencakup sikap, perilaku, dan keterampilan dalam melayani masyarakat. Kemampuan ini penting untuk meminimalisir terjadinya kesalahan dalam pengurusan dokumen kependudukan.

Standar kompetensi yang dimiliki petugas didasarkan pada peraturan pemerintah yang mengatur tentang pelayanan publik. Standar ini mencakup pengetahuan yang mendalam mengenai administrasi kependudukan, serta kemampuan untuk berkomunikasi dengan baik kepada masyarakat. Petugas juga diharapkan mampu mengatasi berbagai masalah yang mungkin timbul selama proses pelayanan, baik masalah teknis maupun non-teknis. Dengan kompetensi yang tepat, pelayanan dapat diberikan dengan lebih efektif, dan masyarakat dapat merasakan manfaat dari kehadiran petugas yang profesional dan berorientasi pada kepuasan publik.

Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Pegawai Administrasi di Kantor Desa Medan Estate

Faktor Pendukung

Sarana dan prasarana merupakan elemen penting yang mendukung kelancaran berbagai kegiatan, termasuk pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Desa Medan Estate. Sarana dan prasarana ini mencakup perangkat utama maupun pendukung yang memungkinkan terlaksananya proses administrasi secara efisien. Kantor Desa Medan Estate telah menyediakan infrastruktur yang memadai untuk menunjang pelayanan publik, sebagaimana disampaikan oleh Bapak Asdat Lubis. Beliau menyatakan bahwa fasilitas yang ada sudah cukup lengkap, memungkinkan pegawai untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat tanpa mengalami kendala terkait alat atau fasilitas yang diperlukan. Ketersediaan komputer dengan spesifikasi modern dan jaringan internet yang cepat, misalnya, menjadi faktor penting yang mempercepat proses penerbitan surat keterangan kependudukan. Hal ini membuktikan bahwa

sarana dan prasarana yang memadai dapat secara signifikan mendukung kelancaran dan kesuksesan pelayanan administrasi di Kantor Desa Medan Estate.

Selain sarana dan prasarana, kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) juga menjadi faktor pendukung yang sangat berpengaruh dalam keberhasilan pelayanan administrasi kependudukan. SDM yang kompeten diperlukan untuk menjalankan tugas-tugas administratif secara optimal. Kompetensi ini meliputi pengetahuan, keterampilan, dan sikap perilaku yang sesuai dengan kebutuhan pekerjaan. Dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan, pengetahuan mendalam tentang prosedur dan regulasi, keterampilan dalam mengoperasikan perangkat teknologi, serta sikap melayani yang baik sangat menentukan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Ibu Sarina, salah satu warga masyarakat, mengakui bahwa para pegawai di Kantor Desa Medan Estate memiliki pengetahuan yang baik serta keterampilan yang mumpuni dalam mengurus data kependudukan. Hal ini membuat masyarakat merasa sangat terbantu dalam proses pengurusan dokumen.

Faktor Penghambat

Faktor penghambat dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Desa Medan Estate terutama disebabkan oleh keterbatasan jumlah tenaga Sumber Daya Manusia (SDM) yang tersedia. SDM merupakan elemen penting dalam menjalankan berbagai kegiatan di organisasi, termasuk pelayanan publik. Pegawai berfungsi sebagai penggerak utama dalam penyelesaian tugas-tugas administratif, namun di Kantor Desa Medan Estate, jumlah SDM yang tersedia masih tergolong minim. Meskipun pegawai yang ada telah berusaha menyelesaikan pekerjaan dengan baik, jumlah permohonan yang tinggi sering kali membuat mereka kewalahan. Seperti yang diungkapkan oleh Ibu Sri Mulyani, salah satu pegawai administrasi, para petugas sering kali harus bekerja terburu-buru untuk memenuhi permintaan yang banyak, yang menyebabkan proses pelayanan menjadi kurang optimal. Dengan demikian, ketidakseimbangan antara jumlah pegawai dan volume permohonan dari masyarakat menjadi kendala utama yang memperlambat pelayanan.

Keterbatasan jumlah tenaga kerja ini berdampak langsung pada efisiensi pelayanan. Rasio antara jumlah pemohon dan petugas tidak seimbang, sehingga proses penyelesaian administrasi membutuhkan waktu yang lebih lama. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Desa Medan Estate, diperlukan penambahan jumlah pegawai yang memadai agar pelayanan dapat dilakukan secara lebih efektif dan tanpa terburu-buru. Penambahan tenaga kerja ini sangat penting agar proses administrasi berjalan lancar dan masyarakat bisa mendapatkan layanan yang cepat dan memuaskan.

Selain keterbatasan jumlah tenaga kerja, rendahnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya administrasi kependudukan juga menjadi faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan di Kantor Desa Medan Estate. Sebagian masyarakat masih belum memahami prosedur pengurusan administrasi kependudukan dengan baik. Meskipun pelayanan yang diberikan oleh pihak kantor sudah tergolong cepat dan teratur, masyarakat sering kali hanya mengurus dokumen ketika benar-benar diperlukan, seperti saat mereka memerlukan surat keterangan untuk keperluan tertentu. Ibu Sarina, salah seorang warga Medan Estate, menyatakan bahwa meskipun pelayanan yang diberikan sudah bagus, masih banyak di antara masyarakat yang belum sepenuhnya memahami prosedur yang ada.

Kondisi ini menunjukkan bahwa upaya penyuluhan dan bimbingan mengenai pentingnya administrasi kependudukan masih diperlukan. Masyarakat perlu diberikan edukasi mengenai pentingnya menjaga kelengkapan dokumen kependudukan secara tertib dan tepat waktu. Rendahnya kesadaran masyarakat ini juga berpengaruh pada jumlah permohonan yang membludak dalam waktu-waktu tertentu, sehingga memperlambat proses pelayanan. Oleh karena itu, perlu adanya program sosialisasi dari pihak Kantor Desa Medan Estate untuk meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang prosedur administrasi dan pentingnya dokumen kependudukan. Dengan adanya dukungan yang lebih baik dari masyarakat, proses administrasi diharapkan bisa berjalan lebih lancar dan efisien.

SIMPULAN

Pelayanan pegawai administrasi dalam pengurusan administrasi kependudukan di Kantor Desa Medan Estate menunjukkan bahwa prosedur pelayanan telah dirancang dengan baik sesuai dengan Standard Operating Procedure (SOP). Prosedur ini disusun agar mudah dipahami oleh masyarakat melalui informasi yang jelas dan terstruktur di papan pengumuman. Meskipun demikian, masih ada kesenjangan pemahaman di antara masyarakat terkait prosedur tersebut, yang menunjukkan perlunya sosialisasi lebih lanjut agar seluruh masyarakat bisa mengakses layanan dengan lebih mudah dan efisien. Waktu pelayanan sudah diupayakan sebaik mungkin, dengan penerapan sistem komputerisasi yang mempercepat proses pengurusan dokumen, meskipun gangguan teknis dari pusat kadang memperlambat pelayanan.

Selain itu, Kantor Desa Medan Estate telah memastikan bahwa biaya pelayanan tidak dibebankan kepada masyarakat, sesuai dengan peraturan yang berlaku, meskipun masih ada penggunaan biro jasa yang memungut biaya dari masyarakat. Kualitas produk layanan, seperti surat keterangan kependudukan, juga sudah sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh pemerintah. Dalam hal sarana dan prasarana, fasilitas yang tersedia memadai untuk mendukung pelayanan, namun peningkatan volume layanan terkadang membutuhkan tambahan infrastruktur. Keterampilan dan kompetensi SDM juga menjadi faktor penting yang mendukung kelancaran pelayanan, namun keterbatasan jumlah pegawai dan rendahnya kesadaran masyarakat tentang pentingnya tertib administrasi menjadi tantangan yang perlu diatasi untuk mencapai layanan yang lebih optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Berutu, B. R., Nasution, M. A., & Kadir, A. (2019). Peran Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) Dalam Pemberdayaan Masyarakat Desa Mungkur Kecamatan Siempat Rube Kabupaten Pakpak Bharat. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 1(1), 1–10. <https://doi.org/10.31289/strukturasi.v1i1.1>
- Jeslin, J., Sarinah, S., & Dwi Putra, A. I. (2019). Prestasi Belajar ditinjau dari Kedisiplinan pada Siswa Perguruan Setia Budi Abadi Perbaungan. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 2(1), 24–35. <https://doi.org/10.34007/jehss.v2i1.48>
- Khainuddin, K., Kusmanto, H., & Isnaini, I. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Rawat Inap Pada Badan Layanan Umum Rumah Sakit Umum Daerah Kota Subulussalam. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 1(1), 22–31. <https://doi.org/10.31289/strukturasi.v1i1.3>
- Manik, A., Kusmanto, H., & Lubis, M. S. (2020). Analisis Reliabilitas dan Responsivitas dalam Pelayanan Penanggulangan Bencana Alam Kebakaran pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah di Kabupaten Aceh Singkil. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 1(1), 65–74. <https://doi.org/10.31289/strukturasi.v1i1.11>
- Moleong, L. J. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif* (Edisi revisi). PT Remaja Rosdakarya.
- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Pustaka Setia.
- Muzanny, M., Siregar, N. S. S., & Isnaini, I. (2019). Analisis Disiplin Aparatur Sipil Negara pada Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Aceh Timur. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 1(2), 138–146. <https://doi.org/10.31289/strukturasi.v1i2.31>
- Nasution, I., Isnaini, I., & Lubis, M. S. (2022). Implementasi Kebijakan Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 Tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil Dalam Pengembangan Karier Pada Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Ko. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 5(2), 1272–1284. <https://doi.org/10.34007/jehss.v5i2.1410>
- Nasution, N. M. dan I. (2014). Kinerja Aparat Desa dalam Penyelenggaraan Pemerintahan di Desa Pantai Labu Pekan. *JPPUMA: Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Sosial Politik UMA (Journal of Governance and Political Social UMA)*, 2(2), 99–110.
- Pristiria, R. A., Kismartini, K., & Dwimawanti, I. H. (2022). Faktor “ Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Pertanahan Kota Semarang. *Perspektif*, 11(2), 533–546. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v11i2.5897>
- Rezha, F., Rochmah, S., & Siswisyanto. (2013). Analisis pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat (Studi tentang pelayanan perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kota Depok). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 1(5), 981–990.

Fobaso Cordias Putra Telaumbanua, Agnita Yolanda & Beltahmamero Simamora. Analisis Pelayanan Pegawai Administrasi dalam Pengurusan Administrasi Kependudukan di Kantor Desa Medan Estate

- Samsudin, M. (2021). Analisis Kinerja Pelayanan Publik tentang Sumber Daya Manusia dan Responsivitas Pegawai di Kantor Kelurahan Kecandran Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 4(2), 1028–1034. <https://doi.org/10.34007/jehss.v4i2.794>
- Sari, S., Murad, A., & Aziz, A. (2020). Hubungan Antara Kontrol Diri dan Motivasi Belajar dengan Kedisiplinan Siswa SMA As-syafi'iyah Medan. *Tabularasa: Jurnal Ilmiah Magister Psikologi*, 2(1), 63–68. <https://doi.org/10.31289/tabularasa.v2i1.290>
- Sembiring, B. N., Isnaini, I., & Harahap, D. (2022). Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Pada Protokol Sekretariat Daerah Kota Binjai. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 5(1), 760–770. <https://doi.org/10.34007/jehss.v5i1.1311>
- Sigalingging, A. H., & Warjio. (2014). Partisipasi Masyarakat Dalam Perencanaan Pembangunan (Studi Kasus Pada Kecamatan Sidikalang Kabupaten Dairi). *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, Volume 2(Desember 2014), 118.
- Studi, P., Sipil, T., Teknik, F., & Area, U. M. (2022). *Jurnal Ilmiah Teknik Sipil dan Arsitektur (JITAS) Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Bus Trans Metro Deli Rute Medan Tuntungan – Lapangan Merdeka Analysis Of The Level Of Passenger Satisfaction With Trans Metro Deli Bus Service Route*. 1(2), 90–96. <https://doi.org/10.31289/jitas.v1i2.1453>
- Syardiansah, S. (2019). Pengaruh Kuliah Kerja Nyata Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Samudra terhadap Pengembangan Kompetensi Sumber Daya Manusia. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 1(3), 148–155. <https://doi.org/10.34007/jehss.v1i3.26>
- Wiryadi, R., Sihombing, M., & Isnaini, I. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan dalam Pencatatan AK 1 dalam Memberikan Kepuasan kepada Masyarakat pada Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Aceh Singkil. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 2(1), 48–58. <https://doi.org/10.31289/strukturasi.v2i1.42>
- Yudianto, B., & Harahap, R. H. (2010). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Pelayanan Lelang Pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang (KPKNL) Medan. *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 6(2), 1–30. <https://doi.org/10.1088/1751-8113/44/8/085201>
- Zainal, & Sidabutar, R. B. (2020). Pengaruh Perencanaan Strategis Sumber Daya Manusia Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT. Hari Ayu Perkasa. *JIME (Journal of Industrial and Manufacture Engineering)*, 4(November), 114–124. <http://ojs.uma.ac.id/index.php/jime/article/view/4331>