



Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Lurah Serbelawan

Implementation of Population Administration Services Policy at The Serbelawan Lurah Office

Agung Purba & Indra Muda

Administrasi Publik, Ilmu sosial dan Ilmu Politik, Universitas Medan Area, Indonesia

Abstrak

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan bagian penting dalam penyelenggaraan pemerintahan yang bertujuan untuk memastikan hak-hak administrasi setiap warga negara. Namun, implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Lurah Serbelawan, Kecamatan Dolok Batu Nanggar, Kabupaten Simalungun, masih menghadapi berbagai kendala. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan di tingkat kelurahan serta mengidentifikasi faktor penghambat dan strategi perbaikannya. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterbatasan sarana dan prasarana, jumlah pegawai yang tidak mencukupi, serta kurangnya sosialisasi dan transparansi menjadi faktor utama yang menghambat efektivitas pelayanan. Masyarakat sering mengalami kesulitan dalam mengurus dokumen kependudukan akibat prosedur yang berbelit dan kurangnya informasi yang jelas. Peningkatan fasilitas, teknologi, tenaga administrasi, dan sosialisasi yang intensif dapat mempercepat, mengefisienkan, dan meningkatkan transparansi pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Lurah Serbelawan sesuai prinsip *good governance*.

Kata Kunci: Implementasi; Kebijakan; Administrasi Kependudukan.

Abstract

Population administration services are an important part of the administration of government which aims to ensure the administrative rights of every citizen. However, the implementation of the population administration service policy at the Serbelawan Village Office, Dolok Batu Nanggar District, Simalungun Regency, still faces various obstacles. This study aims to analyze the implementation of population administration service policies at the village level and identify inhibiting factors and improvement strategies. The research method used is qualitative descriptive with data collection techniques through interviews, observations, and documentation. The results of the study show that limited facilities and infrastructure, insufficient number of employees, and lack of socialization and transparency are the main factors that hinder service effectiveness. People often experience difficulties in managing population documents due to convoluted procedures and a lack of clear information. Improving facilities, technology, administrative personnel, and intensive socialization can accelerate, streamline, and increase the transparency of population administration services at the Serbelawan Village Office by the principles of good governance.

Keywords: Implementation; Policy; Population Administration.

How to Cite: Purba, A., & Muda, I. (2025). Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Lurah Serbelawan Kecamatan Dolok Batu Nanggar Kabupaten Simalungun. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 7(1) 2025: 18-25,

*E-mail: indramuda@staff.uma.ac.id

ISSN 2721-7507 (Online)



PENDAHULUAN

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan bagian dari pelayanan publik yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat. Administrasi kependudukan mencakup penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk serta pencatatan sipil yang bertujuan untuk menjamin hak-hak administrasi setiap warga negara (Hasibuan et al., 2022; Komarudi et al., 2022). Berdasarkan Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, instansi pelaksana administrasi kependudukan di tingkat kabupaten/kota adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, yang bertanggung jawab memberikan layanan profesional dan merata kepada seluruh penduduk. Di tingkat kelurahan, sebagai perpanjangan tangan pemerintah daerah, pelayanan administrasi kependudukan seharusnya berjalan efektif dan sesuai dengan prinsip *good governance* (Angkat, 2017; Putra et al., 2022) (Nababan et al., 2022; Purba et al., 2019; Sidabutar et al., 2023). Namun, kenyataannya masih banyak masyarakat yang mengeluhkan proses pelayanan di Kantor Lurah Serbelawan, Kecamatan Dolok Batu Nanggar, Kabupaten Simalungun.

Keluhan utama masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Lurah Serbelawan meliputi prosedur pelayanan yang berbelit-belit, kurangnya transparansi informasi, dan rendahnya responsivitas aparatur dalam menangani permohonan dokumen kependudukan. Banyak warga yang merasa kesulitan dalam mengurus dokumen seperti KTP, KK, akta kelahiran, dan surat keterangan lainnya karena kurangnya kejelasan prosedur serta ketidaktepatan waktu dalam penyelesaian dokumen (Harahap et al., 2020; Panjaitan et al., 2019). Selain itu, keterbatasan sarana dan prasarana di Kantor Lurah Serbelawan juga menjadi hambatan dalam memberikan pelayanan yang optimal. Lingkungan kantor yang kurang memadai serta kurangnya fasilitas pendukung bagi masyarakat menyebabkan ketidaknyamanan dalam proses pengurusan administrasi. Kondisi ini mencerminkan adanya kesenjangan antara kebijakan pelayanan administrasi kependudukan yang ideal dengan implementasi di lapangan (Abidin et al., 2022; Angkat, 2017).

Pelayanan administrasi kependudukan yang buruk tidak hanya berdampak pada ketidakpuasan masyarakat, tetapi juga dapat menimbulkan berbagai masalah sosial lainnya. Misalnya, keterlambatan dalam penerbitan dokumen kependudukan dapat menghambat akses masyarakat terhadap layanan kesehatan, pendidikan, serta bantuan sosial yang bergantung pada dokumen resmi. Selain itu, proses pelayanan yang tidak efektif dapat meningkatkan risiko praktik pungutan liar (*pungli*), di mana masyarakat dipaksa untuk membayar lebih demi mempercepat proses pengurusan dokumen (Rezha et al., 2013; Siregar & Kariono, 2015; Yudianto & Harahap, 2010). Hal ini semakin memperburuk kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik di tingkat kelurahan.

Penelitian-penelitian sebelumnya banyak membahas implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan di tingkat kabupaten/kota, seperti peran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memperbaiki sistem layanan berbasis teknologi dan digitalisasi pelayanan. Misalnya, studi yang dilakukan oleh Rahmawati & Suharto (2019) menunjukkan bahwa penerapan sistem digital dalam pelayanan administrasi kependudukan di beberapa kota besar di Indonesia telah meningkatkan efisiensi pelayanan serta mengurangi antrean yang panjang di kantor-kantor pelayanan publik. Namun, penelitian lain oleh Setiawan (2021) menemukan bahwa implementasi digitalisasi belum berjalan optimal di daerah pedesaan karena keterbatasan akses internet serta rendahnya literasi teknologi di kalangan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun kebijakan pelayanan administrasi kependudukan telah mengalami berbagai inovasi, implementasinya masih menemui berbagai kendala di tingkat lokal, terutama di daerah yang memiliki sumber daya terbatas.

Dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Serbelawan, penelitian ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan dalam literatur akademik dengan menganalisis implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan serta mengidentifikasi tantangan yang dihadapi oleh aparatur kelurahan dalam menjalankan tugasnya. Salah satu aspek yang menjadi fokus penelitian ini adalah sejauh mana prinsip transparansi dan akuntabilitas telah diterapkan dalam pelayanan publik di tingkat kelurahan serta bagaimana masyarakat merespons kebijakan yang ada.

Kurangnya sosialisasi mengenai prosedur administrasi kependudukan di Kantor Lurah Serbelawan membuat banyak masyarakat bingung dalam mengurus dokumen karena minimnya informasi yang tersedia (Andriani et al., 2023; Kadir & Lubis, 2019). Akibatnya, masyarakat sering kali harus kembali beberapa kali karena ketidaksesuaian dokumen yang dibawa, yang memperlambat proses pelayanan. Selain itu, keterbatasan jumlah pegawai memperburuk kondisi, menyebabkan antrean panjang dan waktu penyelesaian yang lebih lama. Kurangnya pelatihan bagi pegawai serta penggunaan metode manual dalam pencatatan dan pengarsipan turut menghambat efisiensi pelayanan dan meningkatkan risiko kesalahan administrasi.

Berdasarkan temuan tersebut, penelitian ini memiliki beberapa tujuan utama. Pertama, untuk memahami bagaimana implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Lurah Serbelawan. Kedua, untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menghambat efektivitas pelayanan kependudukan, baik dari sisi regulasi, sumber daya manusia, maupun kesiapan teknologi. Ketiga, untuk mengusulkan strategi yang dapat diterapkan guna meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan, termasuk optimalisasi sistem digital, pelatihan pegawai, serta peningkatan transparansi informasi kepada masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yang bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis secara mendalam bagaimana implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Lurah Serbelawan. Menurut Moleong (2018), penelitian kualitatif mengandalkan data berupa kata-kata dan gambar, bukan angka, karena fokusnya adalah memahami fenomena yang terjadi secara holistik. Dalam penelitian ini, pendekatan deskriptif digunakan untuk memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai kendala yang dihadapi dalam pelayanan administrasi kependudukan serta bagaimana kebijakan yang ada diimplementasikan dalam praktik.

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik Miles dan Huberman, yang terdiri dari tiga tahap utama: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Miles & Huberman, 1994). Reduksi data dilakukan dengan menyaring informasi yang paling relevan dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Selanjutnya, penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi deskriptif yang mengidentifikasi pola dan hubungan antara temuan penelitian. Pada tahap akhir, penarikan kesimpulan dilakukan dengan cara mengonfirmasi temuan yang telah dikumpulkan dan menghubungkannya dengan teori yang relevan, guna menghasilkan pemahaman yang lebih dalam tentang implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Serbelawan.

Penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling dalam pemilihan informan, yaitu pegawai Kantor Lurah Serbelawan yang bertanggung jawab dalam pelayanan administrasi kependudukan serta masyarakat yang memiliki pengalaman mengurus dokumen kependudukan. Keabsahan data diuji dengan triangulasi sumber (membandingkan informasi dari berbagai informan) dan triangulasi metode (mengombinasikan wawancara, observasi, dan dokumentasi). Selain itu, validasi dilakukan melalui member checking, di mana hasil interpretasi data dikonfirmasi kepada informan untuk memastikan keakuratan dan objektivitas temuan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Lurah Serbelawan Kecamatan Dolok Batu Nanggar Kabupaten Simalungun

1. Komunikasi

Komunikasi merupakan elemen penting dalam implementasi kebijakan publik karena berperan dalam memastikan bahwa kebijakan dipahami dan dijalankan secara efektif oleh semua pihak yang terlibat (Rohidi, 1984). Di Kantor Lurah Serbelawan, komunikasi dengan masyarakat telah dilakukan melalui berbagai cara, baik di dalam maupun di luar kantor. Salah satu mekanisme yang diterapkan adalah kerja sama dengan kepala lingkungan (kepling), di mana masyarakat harus melapor terlebih dahulu kepada kepling sebelum diarahkan ke kantor lurah untuk mengurus administrasi kependudukan. Selain itu, Kantor Lurah Serbelawan juga berkolaborasi dengan

beberapa instansi lain, seperti Bhabinkamtibmas (Polisi), Babinsa (Tentara), dan bidan desa, dalam menangani berbagai aspek pelayanan kependudukan.

Namun, meskipun komunikasi telah berjalan, efektivitasnya masih perlu dievaluasi. Menurut model implementasi kebijakan Van Meter dan Van Horn (1975), efektivitas komunikasi kebijakan ditentukan oleh kejelasan dan konsistensi informasi yang diteruskan kepada pelaksana dan sasaran kebijakan. Dalam konteks Kantor Lurah Serbelawan, masih terdapat masyarakat yang mengeluhkan kurangnya informasi terkait prosedur layanan, sehingga sering kali terjadi kebingungan dalam pengurusan administrasi kependudukan. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi kebijakan masih lebih bersifat prosedural dan belum sepenuhnya berdampak pada pemahaman masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan sosialisasi dengan metode yang lebih efektif, seperti penggunaan media digital atau penyuluhan langsung kepada warga.

2. Sumber Daya

Sumber daya merupakan faktor kunci dalam keberhasilan implementasi kebijakan. Menurut Grindle (2017), implementasi kebijakan tidak hanya bergantung pada kualitas perencanaan tetapi juga pada kesiapan sumber daya, baik sumber daya manusia, keuangan, maupun sarana dan prasarana. Di Kantor Lurah Serbelawan, sumber daya manusia masih menjadi kendala utama dalam optimalisasi pelayanan administrasi kependudukan. Jumlah pegawai yang terbatas sering kali menyebabkan keterlambatan dalam proses pelayanan, yang berdampak pada kepuasan masyarakat.

Meskipun secara kualitas pegawai telah mendapatkan pembinaan secara rutin, keterbatasan jumlah tenaga kerja membuat pelayanan menjadi lambat dan terkesan bertele-tele. Banyak masyarakat yang mengeluhkan waktu tunggu yang lama dalam pengurusan dokumen kependudukan. Hal ini menunjukkan bahwa kebijakan administrasi kependudukan di Kelurahan Serbelawan lebih bersifat prosedural tanpa mempertimbangkan efektivitas implementasi di lapangan. Menurut Lipsky (2010) dalam teori street-level bureaucracy, kebijakan yang baik hanya akan efektif jika diimplementasikan oleh aparatur yang memiliki kapasitas yang memadai. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas sumber daya manusia sangat diperlukan, baik melalui penambahan pegawai maupun optimalisasi sistem layanan digital untuk mengurangi beban kerja pegawai yang ada.

3. Disposisi

Disposisi atau sikap para pelaksana kebijakan memainkan peran penting dalam efektivitas implementasi kebijakan publik. Menurut Edward III (1980), implementasi kebijakan akan berjalan dengan baik apabila para pelaksana memiliki sikap yang positif dan mendukung kebijakan tersebut. Berdasarkan Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, setiap instansi yang bertanggung jawab atas pelayanan administrasi kependudukan harus memberikan pelayanan yang profesional dan setara kepada semua penduduk.

Di Kantor Lurah Serbelawan, para pegawai telah berusaha untuk memberikan pelayanan yang adil bagi masyarakat. Namun, dalam praktiknya, masih terdapat perbedaan waktu penyelesaian dokumen kependudukan bagi setiap individu, yang menyebabkan persepsi ketidakadilan di kalangan masyarakat. Sebagian masyarakat menganggap bahwa pelayanan di kantor lurah tidak konsisten dan terkesan diskriminatif. Padahal, perbedaan waktu penyelesaian ini bisa disebabkan oleh faktor teknis, seperti perbedaan kompleksitas dokumen yang diproses.

Untuk mengatasi ketidakpuasan masyarakat, pegawai kantor lurah telah berupaya memberikan pemahaman kepada warga tentang proses pelayanan yang mereka jalani. Namun, tidak semua warga dapat menerima perbedaan ini, terutama karena kurangnya pemahaman tentang mekanisme administrasi kependudukan. Dalam konteks ini, pendekatan yang lebih transparan dan edukatif sangat diperlukan agar masyarakat memahami faktor-faktor yang mempengaruhi durasi pelayanan. Hal ini juga menunjukkan bahwa implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Lurah Serbelawan belum sepenuhnya efektif dalam menciptakan persepsi keadilan bagi masyarakat.

4. Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi merupakan elemen penting dalam implementasi kebijakan karena berpengaruh pada koordinasi dan efektivitas pelaksanaan program. Kantor Lurah Serbelawan memiliki struktur organisasi yang terdiri dari Lurah, Sekretaris Lurah, serta tiga kepala seksi, yaitu

Kasi Pemerintahan, Kasi Pembangunan, dan Kasi Kesejahteraan Sosial. Struktur ini juga mencakup enam kepala lingkungan (kepling) yang bertugas membantu pelaksanaan pelayanan di tingkat masyarakat.

Struktur birokrasi ini dirancang untuk mempermudah proses pelayanan administrasi kependudukan. Namun, dalam praktiknya, birokrasi di Kantor Lurah Serbelawan masih menghadapi kendala dalam efektivitas koordinasi antarbagian. Beberapa masyarakat mengeluhkan prosedur yang panjang dan berbelit, yang menyebabkan pelayanan menjadi lambat. Model implementasi kebijakan George C. Edwards III (1980) menyatakan bahwa keberhasilan suatu kebijakan sangat bergantung pada kapasitas birokrasi dalam menjalankan prosedur dengan efisien. Di Kantor Lurah Serbelawan, belum adanya sistem layanan berbasis digital membuat birokrasi menjadi lebih lambat karena masih bergantung pada sistem manual.

Selain itu, kurangnya inisiatif dalam melakukan inovasi pelayanan juga menjadi kendala dalam efektivitas kebijakan administrasi kependudukan. Idealnya, pelayanan administrasi kependudukan di tingkat kelurahan harus lebih mudah diakses dan cepat dalam proses penyelesaiannya. Namun, tanpa perbaikan dalam sistem birokrasi dan peningkatan koordinasi antarunit, pelayanan akan terus berjalan secara prosedural tanpa memberikan dampak nyata bagi masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan reformasi birokrasi yang lebih modern, seperti digitalisasi layanan kependudukan, untuk mempercepat dan menyederhanakan prosedur administrasi.

Faktor Penghambat Kantor Lurah Serbelawan dalam Mengimplementasikan Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan

Implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Lurah Serbelawan mengalami berbagai kendala yang mempengaruhi efektivitas layanan publik. Sebagai ujung tombak pemerintahan di tingkat kelurahan, Kantor Lurah Serbelawan bertanggung jawab dalam memberikan layanan administrasi kependudukan, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, Akta Kematian, serta dokumen administrasi lainnya. Namun, dalam praktiknya, pelayanan tersebut sering kali menghadapi hambatan yang berasal dari faktor internal maupun eksternal, seperti keterbatasan dana, sarana dan prasarana yang kurang memadai, minimnya pemahaman masyarakat, serta kurangnya tenaga administrasi yang kompeten dan memadai.

Salah satu kendala utama adalah keterbatasan anggaran yang berdampak pada kurangnya sarana dan prasarana di Kantor Lurah Serbelawan. Minimnya anggaran menyebabkan kantor kelurahan tidak memiliki peralatan yang memadai untuk menunjang pelayanan administrasi. Contohnya, jumlah printer yang terbatas membuat antrean pencetakan dokumen kependudukan menjadi lebih lama, sehingga masyarakat sering mengeluhkan waktu pelayanan yang tidak efisien. Selain itu, kondisi fisik kantor yang kurang layak, seperti atap bocor dan lantai yang rusak, juga mempengaruhi kenyamanan baik bagi pegawai maupun masyarakat yang datang untuk mengurus dokumen kependudukan. Kekurangan sarana ini berimbas pada kualitas pelayanan, di mana pegawai harus bekerja dengan keterbatasan yang ada, yang pada akhirnya berdampak pada kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di kelurahan.

Selain kendala terkait anggaran dan infrastruktur, jumlah sumber daya manusia (SDM) di Kantor Lurah Serbelawan juga menjadi tantangan dalam implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan. Jumlah pegawai yang terbatas menyebabkan pelayanan menjadi kurang optimal, terutama saat volume permohonan administrasi meningkat, seperti saat perekaman KTP elektronik atau pembaruan dokumen kependudukan dalam periode tertentu. Keterbatasan jumlah pegawai ini mengakibatkan pelayanan yang lambat dan tidak responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Hal ini diperburuk dengan beban kerja pegawai yang tinggi, di mana mereka harus menangani berbagai tugas administrasi selain pelayanan kependudukan. Akibatnya, masyarakat sering kali merasa bahwa pelayanan yang diberikan kurang efektif dan cenderung berbelit-belit.

Hambatan lainnya yang dihadapi dalam implementasi kebijakan ini adalah rendahnya pemahaman masyarakat mengenai prosedur administrasi kependudukan. Banyak warga yang belum memahami persyaratan dokumen yang harus dipenuhi, sehingga sering kali terjadi kesalahan dalam pengajuan permohonan yang menghambat proses pelayanan. Selain itu,

kurangnya sosialisasi dari pihak kelurahan mengenai prosedur yang berlaku juga memperburuk keadaan. Misalnya, banyak masyarakat yang tidak mengetahui bahwa beberapa jenis layanan administrasi kependudukan membutuhkan waktu pemrosesan tertentu atau memerlukan dokumen pendukung yang harus dilengkapi terlebih dahulu. Hal ini menyebabkan masyarakat menganggap pelayanan lambat, padahal keterlambatan tersebut disebabkan oleh kurangnya pemahaman mereka sendiri mengenai prosedur yang harus diikuti.

Selain kurangnya pemahaman mengenai prosedur, masyarakat juga sering kali kurang memahami keterbatasan yang dimiliki oleh Kantor Lurah Serbelawan. Beberapa masyarakat mengeluhkan ketidakhadiran lurah saat mereka membutuhkan tanda tangan atau verifikasi dokumen tertentu, tanpa memahami bahwa lurah memiliki tugas lain di luar kantor, seperti menghadiri rapat koordinasi atau kegiatan pemerintahan lainnya. Hal ini memunculkan persepsi negatif bahwa kinerja kantor lurah kurang baik, padahal keterlambatan yang terjadi lebih disebabkan oleh faktor administratif yang tidak dapat dihindari. Untuk mengatasi berbagai hambatan dalam implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Lurah Serbelawan, diperlukan strategi dan rekomendasi yang konkret guna meningkatkan efektivitas pelayanan publik.

Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan

Salah satu langkah utama untuk meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Lurah Serbelawan adalah dengan peningkatan sarana dan prasarana. Pemerintah daerah perlu mengalokasikan anggaran tambahan untuk menyediakan fasilitas yang lebih memadai, seperti penambahan unit komputer dan printer guna mempercepat proses pencetakan dokumen kependudukan dan mengurangi antrean yang panjang. Jika keterbatasan anggaran menjadi kendala, kantor lurah dapat menjalin kerja sama dengan perusahaan di wilayah sekitar melalui program Corporate Social Responsibility (CSR) untuk mendukung pengadaan sarana kerja yang lebih baik.

Selain itu, penambahan tenaga administrasi juga menjadi solusi penting dalam mengatasi keterlambatan pelayanan. Jumlah pegawai yang terbatas sering menjadi penyebab utama lambatnya proses administrasi di Kantor Lurah Serbelawan. Oleh karena itu, pemerintah daerah dapat merekrut tenaga honorer atau melakukan rotasi pegawai dari instansi lain untuk memperkuat kapasitas pelayanan di kelurahan. Tidak hanya itu, pelatihan bagi pegawai juga perlu dilakukan untuk meningkatkan kompetensi mereka dalam menangani administrasi kependudukan, sehingga mereka dapat memberikan layanan yang lebih profesional dan efisien.

Kurangnya pemahaman masyarakat mengenai prosedur administrasi kependudukan menjadi tantangan tersendiri dalam pelaksanaan kebijakan ini. Oleh karena itu, sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat perlu dilakukan secara lebih intensif. Kantor Lurah Serbelawan dapat memanfaatkan berbagai media komunikasi, seperti media sosial, grup WhatsApp warga, serta pemasangan banner informasi di lingkungan kantor lurah dan tempat-tempat strategis lainnya. Selain itu, penyuluhan secara berkala di tingkat RW/RT dapat menjadi cara efektif untuk menjelaskan prosedur pengurusan dokumen kependudukan serta pentingnya tertib administrasi bagi masyarakat.

Peningkatan transparansi dalam pelayanan juga menjadi aspek penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Salah satu keluhan utama masyarakat adalah kurangnya keterbukaan dalam proses pelayanan administrasi kependudukan. Untuk mengatasi hal ini, Kantor Lurah Serbelawan dapat menerapkan sistem antrean berbasis teknologi sederhana, seperti pendaftaran online atau melalui pesan singkat, yang memungkinkan masyarakat mengetahui estimasi waktu pelayanan mereka. Selain itu, pemasangan jadwal pelayanan dan daftar tugas pegawai di kantor kelurahan akan membantu masyarakat memahami kapan lurah atau staf tertentu tersedia untuk menangani administrasi yang mereka butuhkan.

Terakhir, optimalisasi penggunaan teknologi dapat menjadi solusi dalam meningkatkan efisiensi pelayanan. Salah satu langkah konkret yang dapat dilakukan adalah menyediakan layanan pengaduan online bagi masyarakat yang mengalami kendala dalam pengurusan dokumen kependudukan. Dengan adanya layanan ini, masyarakat dapat menyampaikan keluhan atau pertanyaan tanpa harus datang langsung ke kantor kelurahan, sehingga waktu pelayanan dapat

digunakan lebih efektif. Dengan penerapan strategi ini, diharapkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Lurah Serbelawan dapat meningkat secara signifikan dan lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

SIMPULAN

Implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Lurah Serbelawan masih menghadapi berbagai kendala, seperti keterbatasan sarana dan prasarana, jumlah pegawai yang tidak memadai, serta kurangnya transparansi dan sosialisasi prosedur kepada masyarakat. Akibatnya, masyarakat sering mengalami kesulitan dalam mengurus dokumen kependudukan, sementara pegawai kewalahan dengan beban kerja yang tinggi. Hambatan ini menunjukkan bahwa kebijakan pelayanan administrasi kependudukan yang telah diatur secara nasional belum sepenuhnya terimplementasi secara optimal di tingkat kelurahan.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, diperlukan strategi seperti peningkatan sarana dan prasarana, optimalisasi sistem antrian berbasis teknologi, serta penambahan tenaga administrasi. Pelatihan pegawai, peningkatan transparansi layanan, dan sosialisasi yang lebih luas juga perlu dilakukan agar masyarakat lebih memahami prosedur administrasi. Dengan reformasi sistem pelayanan dan digitalisasi administrasi kependudukan, diharapkan Kantor Lurah Serbelawan dapat memberikan layanan yang lebih cepat, efektif, dan transparan. Koordinasi antara pemerintah daerah, aparat kelurahan, dan masyarakat menjadi kunci utama dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas dan sesuai dengan prinsip good governance.

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Z., Asmidin, A., Nurhayati, N., & Kali, L. (2022). Kualitas Sumberdaya Manusia dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Buton Selatan. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 4(4), 2282–2295. <https://doi.org/10.34007/jehss.v4i4.1064>
- Andriani, V., Lubis, Y., & Ritonga, S. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Kartu Keluarga Pada Kelurahan Timbang Deli Kecamatan Medan Amplas Kota Medan. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 5(3), 1869–1880. <https://doi.org/10.34007/jehss.v5i3.1437>
- Angkat, K. M. (2017). Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi Analysis of Population Administration Services at the Department of Population and Civil Registration of Dairi Regency Und. *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 7(15), 33–48.
- Grindle, M. S. (2017). *Politics and policy implementation in the Third World* (Vol. 5159). Princeton University Press.
- Harahap, D., Lubis, Y. A., Sosial, I., Utara, U. S., Diklat, B., Sumatera, P., Studi, P., Pemerintahan, I., Ilmu, F., & Politik, I. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan di Kantor Kelurahan Pasar Baru Kecamatan Sei Tualang Raso Kota Tanjungbalai. 2(2), 107–115.
- Hasibuan, Y. A., Sinaga, R. S., & Adam, A. (2022). Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang. *Perspektif*, 11(2), 394–406. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v11i2.5680>
- Kadir, A., & Lubis, Y. A. (2019). Implementasi Program Bantuan Rumah Layak Huni untuk Masyarakat Kurang Mampu di Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir Provinsi Riau Implementation of Assistance for Livable Houses for Underprivileged Communities in Bagan Sinembah Subdistrict, Rok. *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik Dan Ilmu Komunikasi (JIPIKOM)*, 1(2), 174–183.
- Komarudi, D., Isnaini, I., & Hartono, B. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 5(1), 240–251. <https://doi.org/10.34007/jehss.v5i1.1190>
- Levitt, R. (1980). Implementing public policy (pollution). In *Implementing public policy (pollution)*. Congressional Quarterly Press.
- Lipsky, M. (2010). Street-level bureaucracy: Dilemmas of the individual in public services. In *Street-Level Bureaucracy: Dilemmas of the Individual in Public Services*. Russell Sage Foundation. <https://doi.org/10.2307/2392554>
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook, 2nd Edition* (2nd ed.). Sage Publications.
- Moleong, J., & Lexy. (2018). Metodologi Penelitian Kualitatif. In *Jurnal Ilmiah Pendidikan Matematika*.

Agung Purba & Indra Muda, Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Lurah Serbelawan Kecamatan Dolok Batu Nanggar Kabupaten Simalungun

- Nababan, R., Adam, A., & Suharyanto, A. (2022). Quality of Services for Birth Certification at the Department of Population and Civil Registration of North. *SDES-International Journal of Interdisciplinary Research*, 4(3), 632–640.
- Panjaitan, E., Dewi, R., & Angelia, N. (2019). *Peranan Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Kualitas The Role of the Village Government in Improving the Quality of Administrative Services to the Community*. 8(1), 32–38.
- Purba, J. F., Tarigan, U., Nasution, I., & Suharyanto, A. (2019). *Implementation of the Population Administration information system in electronic Resident card management*. 8(2), 77–83.
- Putra, A. W., Arifin, A., & Aprianto, D. (2022). KUALITAS PELAYANAN E-KTP DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PONTIANAK DI MASA PANDEMI COVID-19. *PubliKA Jurnal Ilmu Administrasi Negara (e-Journal)*, 11(3), 711–729. <https://doi.org/10.26418/PUBLIKA.V11I3.2969>
- Rahmawati, S., & Suharto, A. (2019). Implementasi Digitalisasi dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Besar Indonesia. *Jurnal Administrasi Publik*, 15(2), 112–125.
- 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.
- Rohidi, R. (1984). Edward III, George C (edited), 1984, Public Policy Implementing, Jai Press Inc, London-England. *Journal S1 Ak Universitas Pendidikan Ganesha*, 1, 2.
- Setiawan, H. (2021). Tantangan Implementasi Kebijakan Digitalisasi Pelayanan Publik di Wilayah Pedesaan. *Jurnal Kebijakan Publik Dan Inovasi*, 10(1), 87–102.
- Sidabutar, M. S. D., Suharyanto, A., & Kurniaty, E. Y. (2023). *The Effectiveness of the Performance of State Administrative and Population Civil Servants at the Bandar Sub-District Office, Simalungun Regency, North Sumatra-Indonesia*.
- Siregar, D. E., & Kariono. (2015). Evaluasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pembangunan jalan lingkungan di kelurahan dwikora kecamatan medan helvetia kota medan tahun 2012. *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 3(1), 20–35.
- Van Meter, D. S., & Van Horn, C. E. (1975). The Policy Implementation Process: A Conceptual Framework. *Administration & Society*, 6(4), 445–488. <https://doi.org/10.1177/009539977500600404>
- 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>