

OPTIMALISASI PELAYANAN TERPADU DALAM REGISTRASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DIKANTOR KECAMATAN CIPOCOK JAYA KOTA SERANG PROVINSI BANTEN

Fitria Wulandari

Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Pamulang Kampus Serang, Indonesia

Email: Fitriawulandari1004@gmail.com

Informasi

Abstract

Volume : 3
Nomor : 6
Bulan : Juni
Tahun : 2026
E-ISSN : 3062-9624

This study analyzes the optimization of integrated services in population administration registration at the Cipocok Jaya Sub-district Office, Serang City, Banten Province. The sub-district has a population of 103,922 with service requests increasing from 8,399 in 2023 to 10,249 in 2025. Research methods included direct observation, in-depth interviews with service officers and community members, and documentation analysis. Findings indicate that the integrated service system has had a positive impact, with average service times improving from 45–60 minutes to 30–40 minutes after implementing checklists and pre-verification procedures. Nevertheless, several challenges remain, including limited human resources, information system disruptions, dual recording between manual and digital systems, and insufficient public socialization of service requirements. Proposed optimizations include enhancing human resource capacity through continuous training, reducing redundant administrative processes, improving information system quality, and strengthening public outreach regarding service requirements.

Keyword: *Integrated Services; Population Administration; Cipocok Jaya Sub-district; Optimization; Efficiency; Effectiveness*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis optimalisasi pelayanan terpadu dalam registrasi administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Cipocok Jaya, Kota Serang, Provinsi Banten. Kecamatan Cipocok Jaya memiliki jumlah penduduk sebesar 103.922 jiwa dengan jumlah permohonan layanan administrasi kependudukan yang meningkat dari 8.399 permohonan pada tahun 2023 menjadi 10.249 permohonan pada tahun 2025. Metode penelitian yang digunakan meliputi observasi langsung, wawancara mendalam dengan petugas pelayanan dan masyarakat, serta studi dokumentasi terhadap data dan dokumen administrasi yang tersedia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem pelayanan terpadu telah memberikan dampak positif, dengan rata-rata waktu pelayanan yang meningkat dari 45–60 menit menjadi 30–40 menit setelah diterapkannya checklist persyaratan dan pra-verifikasi dokumen. Kendati demikian, masih terdapat sejumlah kendala antara lain keterbatasan sumber daya manusia, gangguan sistem informasi administrasi kependudukan, pencatatan ganda antara sistem manual dan digital, serta kurangnya sosialisasi persyaratan pelayanan kepada masyarakat. Optimalisasi yang diusulkan meliputi peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan berkelanjutan, pengurangan proses administrasi yang redundan, peningkatan kualitas sistem informasi, serta penguatan sosialisasi persyaratan pelayanan kepada masyarakat.

Kata Kunci: *Pelayanan Terpadu; Administrasi Kependudukan; Kecamatan Cipocok Jaya; Optimalisasi; Efisiensi; Efektivitas*

A. PENDAHULUAN

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu fungsi utama pemerintah daerah yang bersentuhan langsung dengan kebutuhan masyarakat. KTP elektronik, Kartu Keluarga, akta kelahiran, akta kematian, dan surat pindah penduduk adalah beberapa dokumen yang harus dikeluarkan oleh pemerintah secara akurat dan tepat waktu. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013, menegaskan bahwa setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan administrasi kependudukan yang mudah, cepat, dan transparan. Di tingkat teknis pelaksanaan, Permendagri Nomor 108 Tahun 1 2019 mengatur lebih rinci mengenai prosedur dan standar pelayanan administrasi kependudukan yang harus dipatuhi oleh setiap unit pelayanan, termasuk kantor kecamatan.

Kecamatan Cipocok Jaya, Kota Serang, Provinsi Banten, merupakan salah satu wilayah yang memiliki beban pelayanan cukup tinggi. Berdasarkan data BPS Kota Serang (2025), jumlah penduduk kecamatan ini mencapai 103.922 jiwa, dengan volume permohonan layanan administrasi kependudukan yang meningkat dari 8.399 permohonan pada tahun 2023 menjadi 10.249 permohonan pada tahun 2025. Peningkatan ini menunjukkan bahwa tuntutan masyarakat terhadap pelayanan kependudukan terus bergerak naik, sementara kemampuan aparat pelayanan untuk merespons belum sepenuhnya berjalan optimal.

Dalam konteks inilah, Kantor Kecamatan Cipocok Jaya mulai mengimplementasikan konsep pelayanan terpadu, yaitu penggabungan beberapa jenis layanan administrasi kependudukan dalam satu lokasi atau sistem. Langkah ini sejalan dengan prinsip Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menuntut agar pelayanan diselenggarakan secara terpadu, mudah diakses, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Beberapa inovasi telah diterapkan, seperti penggunaan aplikasi internal untuk pencatatan data dan penyederhanaan alur pelayanan. Namun, di lapangan masih ditemukan berbagai kendala yang menghambat optimalisasi pelayanan, antara lain keterbatasan kompetensi petugas, ketidakstabilan infrastruktur teknologi, dan minimnya sosialisasi kepada masyarakat.

Studi-studi terdahulu tentang pelayanan terpadu administrasi kependudukan di Indonesia banyak memfokuskan pada aspek transformasi digital dan penerapan *e-government*. Tasyah (2021) misalnya, meneliti inovasi pelayanan publik berbasis digital di era pandemi COVID-19, sementara Agus Bahrudin dan Hidayat (2023) mengkaji implementasi *good governance* di kantor kecamatan. Namun, studi yang secara khusus menggali pengalaman

lapangan di tingkat kecamatan, khususnya dari perspektif petugas dan masyarakat pengguna layanan, masih relatif terbatas. Kondisi ini menjadi latar belakang dipilihnya penelitian ini.

0.1. Permasalahan Implementasi Pelayanan Terpadu

Meskipun konsep pelayanan terpadu telah dirumuskan dalam berbagai regulasi, implementasinya di lapangan tidak selalu berjalan mulus. Beberapa permasalahan yang umum muncul di tingkat kecamatan meliputi: pertama, keterbatasan kapasitas dan kompetensi sumber daya manusia dalam mengelola sistem pelayanan yang semakin kompleks. Kedua, infrastruktur teknologi informasi yang belum memadai, termasuk stabilitas konektivitas internet yang sangat diperlukan untuk layanan berbasis daring. Ketiga, kesenjangan antara formulasi kebijakan di tingkat pusat dengan realitas pelaksana di lapangan. Keempat, rendahnya tingkat pemahaman masyarakat terhadap prosedur dan persyaratan layanan yang masih dianggap rumit.

Permasalahan-permasalahan ini berdampak langsung pada kualitas pelayanan. Waktu tunggu yang lama, prosedur yang berbelit, dan ketidakjelasan informasi menjadi keluhan yang kerap disampaikan oleh masyarakat. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik secara tegas menyatakan bahwa setiap penyelenggara pelayanan wajib menyediakan pelayanan yang memenuhi standar, termasuk kemudahan akses, kecepatan, dan kepastian waktu. Apabila standar ini tidak terpenuhi, maka implementasi pelayanan terpadu belum dapat dikatakan berhasil secara menyeluruh.

0.2. Tujuan dan Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menjawab tiga rumusan masalah utama: (1) bagaimana efektivitas pelayanan terpadu dalam registrasi administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Cipocok Jaya; (2) kendala apa saja yang dihadapi dalam implementasi pelayanan terpadu tersebut; dan (3) bagaimana dampak pelayanan terpadu terhadap kepuasan masyarakat di wilayah Kecamatan Cipocok Jaya. Penelitian ini berfokus pada pengalaman dan perspektif petugas serta masyarakat pengguna layanan di kantor kecamatan tersebut.

0.3. Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan paradigma interpretatif. Pemilihan metode kualitatif didasarkan pada kebutuhan untuk memahami makna dan pengalaman subjektif para pelaku pelayanan serta masyarakat pengguna layanan (Creswell and Creswell, 2018). Data dikumpulkan melalui tiga teknik utama, yaitu wawancara mendalam dengan aparatur kecamatan dan masyarakat, observasi langsung terhadap proses pelayanan, serta studi dokumentasi terhadap regulasi dan SOP yang berlaku. Analisis data menggunakan

model interaktif Miles dan Huberman yang terdiri atas reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi (Miles et al., 2014).

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan paradigma interpretatif. Pemilihan desain didasarkan pada kebutuhan untuk memahami secara mendalam bagaimana pelayanan terpadu administrasi kependudukan berlangsung di Kantor Kecamatan Cipocok Jaya, Kota Serang, Provinsi Banten. Paradigma interpretatif memungkinkan peneliti untuk masuk ke dalam konteks lapangan dan menggali makna serta pengalaman dari para pelaku pelayanan (Creswell and Creswell, 2018).

Metode kualitatif dipilih karena banyak aspek dalam pelayanan publik yang tidak dapat ditangkap melalui angka-angka semata. Misalnya, bagaimana interaksi antara petugas loket dengan masyarakat, dinamika kerja di dalam kantor, atau pengalaman warga saat mengurus dokumen kependudukan, memerlukan penggalan yang lebih mendalam dan deskriptif. Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti untuk hadir langsung di lokasi penelitian, mengamati proses yang terjadi, serta berinteraksi secara langsung dengan informan (Miles et al., 2014).

2. LOKASI DAN WAKTU PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kecamatan Cipocok Jaya, Kota Serang, Provinsi Banten. Kecamatan ini dipilih karena memiliki jumlah penduduk yang cukup besar, yaitu 103.922 jiwa (BPS Kota Serang, 2025), dengan jumlah permohonan layanan administrasi kependudukan yang terus meningkat dari tahun ke tahun. Data menunjukkan bahwa permohonan layanan meningkat dari 8.399 pada tahun 2023 menjadi 10.249 pada tahun 2025, mencakup KTP elektronik, Kartu Keluarga, akta kelahiran, akta kematian, dan surat pindah penduduk.

Periode penelitian dilaksanakan selama masa magang dari tanggal 19 Januari hingga 04 Maret 2026. Selama periode ini, peneliti berada di lokasi secara intensif dan dapat melakukan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi secara berkelanjutan.

3. INFORMAN PENELITIAN

Pemilihan informan dilakukan melalui teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan yang didasarkan pada pertimbangan peneliti mengenai siapa yang paling relevan dan memiliki pengetahuan yang cukup tentang topik yang diteliti (Patton, 2015). Kriteria yang digunakan

adalah: (a) terlibat langsung dalam pelayanan terpadu administrasi kependudukan, atau (b) pernah menggunakan layanan di Kantor Kecamatan Cipocok Jaya.

Secara spesifik, informan dalam penelitian ini terdiri dari tiga kelompok. Pertama, pejabat struktural, khususnya Kepala Seksi Pelayanan, yang mengetahui kebijakan dan operasionalisasi pelayanan terpadu. Kedua, staf pelaksana pelayanan loket yang berhadapan langsung dengan masyarakat setiap hari dan mengetahui praktik serta hambatan di lapangan. Ketiga, masyarakat pengguna layanan yang berasal dari berbagai latar belakang sosial ekonomi. Dengan melibatkan ketiga kelompok ini, diharapkan gambaran yang diperoleh peneliti cukup lengkap dan berimbang.

4. TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Data dikumpulkan melalui tiga teknik utama, yaitu wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi (Creswell and Creswell, 2018).

4.1. Wawancara Mendalam

Teknik utama pengumpulan data adalah wawancara mendalam (*in-depth interview*) yang dilaksanakan dengan seluruh informan. Wawancara bertujuan untuk menggali informasi mengenai implementasi pelayanan terpadu, inovasi yang telah diterapkan, tantangan di lapangan, serta persepsi informan terhadap upaya optimalisasi layanan (Patton, 2015). Pertanyaan yang digunakan bersifat terbuka (*open-ended*) agar informan bebas mengutarakan pandangan dan pengalamannya. Wawancara dilakukan secara tatap muka di lokasi penelitian, dengan durasi yang bervariasi sesuai kedalaman informasi yang diperoleh. Seluruh sesi wawancara dicatat melalui catatan lapangan dan, dengan persetujuan informan, direkam untuk memastikan akurasi data.

4.2. Observasi

Peneliti juga melakukan observasi partisipan untuk mengamati langsung proses registrasi administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Cipocok Jaya. Observasi diarahkan untuk mendokumentasikan alur pelayanan, interaksi antara petugas dan masyarakat, ketersediaan sarana dan prasarana, serta penerapan SOP pelayanan. Selain itu, observasi non-partisipan turut dilakukan untuk memperoleh gambaran yang lebih objektif mengenai kondisi pelayanan tanpa intervensi dari peneliti (Miles et al., 2014). Hasil observasi ini menjadi pelengkap data dari wawancara dan membantu peneliti memahami konteks lapangan secara lebih utuh.

4.3. Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi dilakukan dengan menghimpun dokumen-dokumen yang relevan,

meliputi regulasi perundang-undangan, SOP pelayanan, data statistik jumlah pemohon dan jenis layanan, laporan kinerja, serta informasi mengenai inovasi pelayanan publik yang telah diterapkan (Tasyah et al., 2021; Chrismonita et al., 2020). Dokumen-dokumen ini berfungsi sebagai landasan perbandingan dan bahan triangulasi terhadap data dari wawancara dan observasi.

5. TEKNIK ANALISIS DATA

Analisis data menggunakan model analisis interaktif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman (Miles et al., 2014). Model ini dipilih karena terbukti efektif dan sistematis dalam mengelola data kualitatif. Analisis interaktif terdiri atas tiga tahap yang berjalan secara simultan: reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi.

5.1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses pemilihan, pengelompokan, dan penyederhanaan data mentah dari wawancara, observasi, serta dokumentasi. Tujuannya adalah agar peneliti dapat fokus pada hal-hal yang paling penting dan relevan. Proses ini dimulai sejak awal pengumpulan data dan berlanjut terus selama penelitian berlangsung. Dalam tahap ini, peneliti melakukan pengkodean (*coding*) terhadap data lapangan, mengidentifikasi tema-tema yang muncul, serta menyusun catatan analitis untuk membantu penarikan kesimpulan.

5.2. Penyajian Data

Penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi yang terstruktur, yang memungkinkan peneliti untuk melihat pola dan hubungan antarfenomena. Data yang telah direduksi disajikan secara sistematis, baik melalui penjelasan naratif maupun melalui kutipan-kutipan kunci dari para informan. Tahap ini memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai temuan-temuan dari lapangan.

5.3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Tahap akhir adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan dirumuskan berdasarkan data yang telah direduksi dan disajikan, lalu terus diverifikasi selama proses penelitian berlangsung. Kesimpulan yang diperoleh bersifat tentatif dan diuji keabsahannya melalui triangulasi sumber, metode, dan teori (Miles et al., 2014).

6. VALIDITAS DATA

Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menerapkan triangulasi sumber, triangulasi metode, dan triangulasi teori (Miles et al., 2014). Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi dari berbagai informan. Triangulasi metode dilakukan dengan membandingkan data dari wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Triangulasi

teori dilakukan dengan membandingkan temuan lapangan dengan literatur yang relevan. Selain itu, peneliti menerapkan teknik *member checking*, yaitu membagikan ringkasan temuan kepada informan untuk dikonfirmasi kebenarannya.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL PENELITIAN

9.1. Implementasi Pelayanan Terpadu di Kantor Kecamatan Cipocok Jaya

Hasil observasi menunjukkan bahwa Kantor Kecamatan Cipocok Jaya telah mengimplementasikan pelayanan terpadu administrasi kependudukan dengan menggabungkan beberapa jenis layanan dalam satu lokasi. Sebelum adanya pelayanan terpadu, warga harus mendatangi beberapa konter atau bahkan berpindah dari satu instansi ke instansi lain untuk mengurus satu dokumen. Dengan sistem yang baru, seluruh proses diupayakan dapat diselesaikan di satu titik layanan.

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan, kantor juga telah mulai memanfaatkan aplikasi internal untuk pencatatan dan pemantauan data. “Kami sudah mulai pakai aplikasi internal untuk catat dan pantau data. Tujuannya supaya lebih tertata dan cepat kalau cari informasi,” ujarnya. Inisiatif ini menunjukkan adanya kesadaran di tingkat manajemen untuk memanfaatkan teknologi guna meningkatkan efisiensi kerja.

Selain itu, dari hasil pengamatan selama penelitian, peneliti menemukan bahwa penerapan checklist persyaratan dan pra-verifikasi dokumen telah membantu mempercepat alur pelayanan. Sebelum prosedur ini diterapkan, waktu pelayanan untuk beberapa jenis dokumen memakan waktu cukup lama. Setelah diterapkan, proses pelayanan menjadi lebih cepat dan terarah. Penyederhanaan alur ini merupakan bentuk nyata dari upaya peningkatan efisiensi yang dilakukan oleh pihak kecamatan.

9.2. Kendala yang Ditemukan di Lapangan

Meskipun telah ada upaya perbaikan, peneliti menemukan bahwa masih ada beberapa kendala yang cukup signifikan di lapangan. Kendala-kendala ini dapat dikelompokkan ke dalam tiga aspek utama.

9.2.1. Keterbatasan Sumber Daya Manusia

Informan menyampaikan bahwa keterbatasan kompetensi petugas menjadi salah satu kendala utama. “Banyak staf yang belum sepenuhnya mahir mengoperasikan sistem atau aplikasi baru yang diperkenalkan. Pelatihan yang diberikan juga belum cukup,” kata seorang

staf pelayanan. Kondisi ini berdampak pada lambatnya proses pelayanan dan meningkatnya risiko kesalahan dalam pengisian data.

Peneliti juga mencatat bahwa jumlah permohonan layanan administrasi kependudukan di kecamatan ini meningkat cukup signifikan dalam dua tahun terakhir, dari 8.399 permohonan pada tahun 2023 menjadi 10.249 permohonan pada tahun 2025. Peningkatan volume kerja ini, ditambah dengan jumlah petugas yang terbatas dan kompetensi yang belum merata, membuat beban kerja semakin berat. Kondisi ini sejalan dengan temuan Juprihantoro (2023) yang menyatakan bahwa inovasi pelayanan berbasis teknologi sering kali terkendala oleh minimnya pelatihan yang memadai bagi petugas (Juprihantoro and Pradana, 2023).

9.2.2. Infrastruktur Teknologi

Kendala kedua yang ditemukan berkaitan dengan infrastruktur teknologi. Hasil pengamatan menunjukkan bahwa konektivitas internet di kantor kecamatan tidak selalu stabil. “Kadang koneksi putus-putus, data jadi susah diakses. Terpaksa nunggu sampai koneksi lancar lagi,” keluh seorang petugas. Selain itu, ketersediaan perangkat keras dan lunak yang memadai juga masih menjadi masalah, terkait dengan keterbatasan anggaran untuk pembaruan.

Yang cukup menarik, peneliti menemukan adanya praktik pencatatan ganda antara sistem manual dan digital. Petugas harus mencatat data pada formulir manual sekaligus menginput data ke dalam sistem komputer. Praktik ini tentu saja menambah waktu pelayanan dan meningkatkan risiko kesalahan pencatatan. Temuan ini menunjukkan adanya kesenjangan antara regulasi yang mengharuskan pelayanan berbasis elektronik dengan kesiapan infrastruktur di lapangan, sebagaimana diatur dalam Permendagri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Administrasi Kependudukan.

9.2.3. Sosialisasi kepada Masyarakat

Kendala ketiga yang tidak kalah penting adalah minimnya sosialisasi kepada masyarakat. Dari hasil wawancara dengan beberapa pengguna layanan, peneliti menemukan bahwa sebagian masyarakat masih kebingungan mengenai prosedur dan persyaratan layanan. “Saya kurang paham kapan harus pakai formulir yang mana. Penjelasannya kadang cepat sekali,” ujar seorang warga. Kebingungan ini menunjukkan bahwa meskipun pelayanan telah diintegrasikan, pemahaman masyarakat tentang cara mengakses layanan secara optimal belum merata.

9.3. Persepsi Masyarakat terhadap Pelayanan Terpadu

Dari hasil wawancara dengan masyarakat pengguna layanan, peneliti memperoleh gambaran bahwa secara umum persepsi masyarakat terhadap pelayanan terpadu cukup

positif, terutama terkait kemudahan akses. “Sekarang lebih mudah, tidak perlu jauh-jauh ke dinas lain. Cukup datang ke kecamatan sudah dapat mengurus KTP atau KK,” ungkap seorang warga. Pernyataan ini menunjukkan bahwa integrasi berbagai layanan dalam satu lokasi memang menjawab kebutuhan masyarakat akan kemudahan akses.

Namun, peneliti juga menemukan bahwa persepsi masyarakat terkait kecepatan proses pelayanan bervariasi. “Terkadang cepat, terkadang agak lambat, tergantung antrean dan apakah petugasnya paham semua prosedurnya,” ujar informan lainnya. Variasi ini menunjukkan bahwa meskipun aspek kemudahan akses sudah cukup baik, aspek kecepatan dan konsistensi pelayanan masih perlu ditingkatkan.

10. PEMBAHASAN

10.1. Efektivitas Pelayanan Terpadu Ditinjau dari Regulasi dan Temuan Lapangan

Rumusan masalah pertama penelitian ini menanyakan tentang efektivitas pelayanan terpadu dalam registrasi administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Cipocok Jaya. Berdasarkan temuan lapangan, dapat dikatakan bahwa pelayanan terpadu di kecamatan ini telah menunjukkan kemajuan yang cukup berarti, terutama dari sisi kemudahan akses bagi masyarakat.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan bahwa pelayanan harus diselenggarakan secara terpadu, mudah diakses, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Dari hasil wawancara dengan masyarakat, mayoritas informan menyampaikan bahwa mereka merasakan kemudahan setelah adanya pelayanan terpadu. Masyarakat tidak perlu lagi mendatangi beberapa instansi untuk mengurus dokumen. Hal ini menunjukkan bahwa prinsip keterpaduan sebagaimana dimaksud dalam undang-undang tersebut telah dapat diwujudkan di tingkat kecamatan.

Lebih lanjut, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013, menegaskan bahwa pelayanan administrasi kependudukan harus mudah, cepat, dan transparan. Dari hasil observasi, peneliti menemukan bahwa penerapan checklist persyaratan dan praverifikasi dokumen telah membantu mempercepat proses pelayanan. Prosedur ini membuat alur kerja menjadi lebih terarah dan mengurangi waktu tunggu masyarakat. Meskipun demikian, kecepatan pelayanan belum sepenuhnya konsisten, masih bergantung pada kondisi teknologi dan kesiapan petugas.

Perbandingan dengan penelitian terdahulu menunjukkan hasil yang sejalan. Salam (2020) dalam penelitiannya di Disdukcapil Kabupaten Soppeng juga menemukan bahwa

pelayanan terpadu mampu meningkatkan efektivitas pelayanan kependudukan (Salam et al., 2020). Begitu pula temuan Agus Bahrudin dan Hidayat (2023) di Kantor Kecamatan Semarang Timur yang menyatakan bahwa implementasi *good governance* dalam pelayanan publik di tingkat kecamatan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat (Bahrudin and Hidayat, 2023). Penelitian ini memperkuat temuan-temuan tersebut, sekaligus menambahkan bukti empiris dari konteks Kota Serang.

Namun, peneliti juga menemukan bahwa efektivitas pelayanan terpadu belum sepenuhnya optimal. Masih ada aspek-aspek tertentu yang memerlukan perbaikan, seperti kecepatan proses dan konsistensi kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan terpadu tidak hanya ditentukan oleh aspek kemudahan akses semata, tetapi juga oleh aspek-aspek lain yang saling terkait.

10.2. Kendala Implementasi: Temuan Lapangan dan Perspektif Teoretis

Rumusan masalah kedua menanyakan tentang kendalakendala yang dihadapi dalam implementasi pelayanan terpadu. Berdasarkan temuan lapangan, peneliti mengidentifikasi tiga kendala utama yang saling berkaitan.

Pertama, keterbatasan sumber daya manusia. Informan dari kalangan petugas secara konsisten menyampaikan bahwa banyak staf yang belum sepenuhnya mahir mengoperasikan sistem atau aplikasi baru yang diperkenalkan. Pelatihan yang selama ini diberikan dinilai belum memadai. Kondisi ini diperparah dengan meningkatnya volume permohonan layanan dari tahun ke tahun. Peneliti menemukan bahwa jumlah permohonan meningkat dari 8.399 pada tahun 2023 menjadi 10.249 pada tahun 2025, sementara jumlah dan kompetensi petugas tidak bertambah secara proporsional. Temuan ini konsisten dengan penelitian Juprihantoro (2023) yang menyatakan bahwa inovasi pelayanan publik berbasis teknologi sering terkendala oleh minimnya pelatihan dan pengembangan SDM yang berkelanjutan.

Kedua, infrastruktur teknologi yang belum memadai. Hasil pengamatan peneliti menunjukkan bahwa konektivitas internet di kantor kecamatan tidak stabil, dan ketersediaan perangkat keras serta lunak masih terbatas. Lebih menarik lagi, peneliti menemukan adanya praktik pencatatan ganda antara sistem manual dan digital. Praktik ini justru menambah beban kerja petugas dan meningkatkan risiko kesalahan data. Temuan ini menunjukkan bahwa ada kesenjangan antara kebijakan yang mengharuskan pelayanan berbasis elektronik dengan kesiapan infrastruktur di lapangan. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 dan Permendagri

Nomor 108 Tahun 2019 memang mengamanatkan pelayanan berbasis teknologi informasi, namun implementasinya di lapangan masih menghadapi berbagai hambatan teknis.

Ketiga, minimnya sosialisasi kepada masyarakat. Dari hasil wawancara dengan pengguna layanan, peneliti menemukan bahwa sebagian masyarakat masih kebingungan dengan prosedur dan persyaratan layanan. Mereka merasa penjelasan yang diberikan petugas terlalu cepat atau tidak detail. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun pelayanan telah diintegrasikan, aspek komunikasi dan edukasi publik masih perlu diperhatikan. Hal ini sejalan dengan temuan Arumdani (2021) yang menyatakan bahwa sosialisasi yang komprehensif merupakan kunci keberhasilan program pelayanan publik (Arumdani et al., 2021).

Secara kritis, ketiga kendala tersebut sebenarnya saling berkaitan dan memperkuat satu sama lain. Keterbatasan SDM memengaruhi kemampuan petugas dalam melayani masyarakat dengan cepat dan tepat. Infrastruktur yang tidak stabil memperparah keterbatasan tersebut. Sementara itu, minimnya sosialisasi membuat masyarakat tidak memahami cara memanfaatkan layanan secara optimal, sehingga antrean menjadi lebih panjang dan beban kerja petugas meningkat.

10.3. Dampak Pelayanan Terpadu terhadap Kepuasan Masyarakat

Rumusan masalah ketiga menanyakan tentang dampak pelayanan terpadu terhadap kepuasan masyarakat. Temuan peneliti dari wawancara dengan masyarakat pengguna layanan menunjukkan bahwa secara umum, masyarakat merasakan peningkatan kepuasan setelah adanya pelayanan terpadu, khususnya terkait kemudahan akses.

Pernyataan masyarakat yang menunjukkan bahwa mereka tidak perlu lagi pergi jauh-jauh ke dinas lain dan cukup datang ke kecamatan untuk mengurus dokumen kependudukan, menunjukkan bahwa pelayanan terpadu telah menjawab kebutuhan masyarakat akan aksesibilitas. Hal ini sejalan dengan prinsip Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menekankan pentingnya kemudahan akses sebagai salah satu standar pelayanan.

Namun, peneliti juga menemukan bahwa kepuasan masyarakat belum merata. Beberapa informan menyampaikan bahwa kecepatan pelayanan masih bervariasi, tergantung pada antrean dan pemahaman petugas terhadap prosedur. Variasi ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling terkait, tidak hanya kemudahan akses tetapi juga kecepatan, konsistensi, dan kejelasan informasi. Temuan ini sejalan dengan penelitian Gamaputra (2022) yang menyatakan bahwa standar pelayanan

publik harus mencakup berbagai aspek secara simultan untuk mewujudkan kepuasan masyarakat (Gamaputra et al., 2022).

Secara keseluruhan, peneliti menemukan bahwa pelayanan terpadu di Kantor Kecamatan Cipocok Jaya telah memberikan dampak positif terhadap kepuasan masyarakat, khususnya dalam hal kemudahan akses. Namun, untuk mencapai kepuasan yang lebih merata dan berkelanjutan, diperlukan penanganan terhadap kendala-kendala yang telah teridentifikasi, yaitu peningkatan kapasitas SDM, pembaruan infrastruktur teknologi, serta penguatan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat.

11. SINTESIS TEMUAN

Berdasarkan seluruh temuan dan pembahasan di atas, peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan terpadu administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Cipocok Jaya telah menunjukkan kemajuan yang signifikan, terutama dari sisi kemudahan akses bagi masyarakat. Integrasi berbagai jenis layanan dalam satu lokasi telah menjawab kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang lebih mudah dan tidak berbelit. Namun demikian, masih ada ruang yang cukup luas untuk perbaikan, terutama terkait keterbatasan SDM, infrastruktur teknologi, dan sosialisasi kepada masyarakat. Temuan ini memberikan gambaran bahwa keberhasilan pelayanan terpadu sangat ditentukan oleh komitmen seluruh pihak, mulai dari kebijakan di tingkat pusat hingga pelaksanaan di tingkat kecamatan (Orlando and Jamiah, 2022).

D. KESIMPULAN

Berdasarkan temuan penelitian di Kantor Kecamatan Cipocok Jaya, Kota Serang, Provinsi Banten, berikut adalah kesimpulan yang dapat dirumuskan:

Pertama, terkait efektivitas pelayanan terpadu. Implementasi pelayanan terpadu administrasi kependudukan di kecamatan ini telah berjalan dan menunjukkan hasil yang cukup baik, khususnya dari sisi kemudahan akses. Masyarakat tidak perlu lagi mendatangi beberapa instansi untuk mengurus dokumen kependudukan. Inovasi seperti checklist persyaratan dan pra-verifikasi dokumen juga membantu mempercepat alur pelayanan. Namun, kecepatan dan konsistensi pelayanan belum sepenuhnya merata.

Kedua, terkait kendala yang ditemukan. Peneliti mengidentifikasi tiga kendala utama, yaitu: (a) keterbatasan kompetensi dan jumlah petugas yang belum seimbang dengan meningkatnya volume permohonan layanan; (b) infrastruktur teknologi yang belum stabil, termasuk konektivitas internet dan praktik pencatatan ganda antara sistem manual dan digital;

serta (c) minimnya sosialisasi kepada masyarakat mengenai prosedur dan persyaratan layanan terpadu.

Ketiga, terkait dampak terhadap masyarakat. Pelayanan terpadu secara umum telah meningkatkan kepuasan masyarakat, terutama terkait kemudahan akses layanan. Namun, kepuasan tersebut belum merata karena masih dipengaruhi oleh kecepatan pelayanan dan kejelasan informasi yang diterima masyarakat.

13. SARAN

Berdasarkan kesimpulan di atas, peneliti mengajukan beberapa rekomendasi:

Bagi Kantor Kecamatan Cipocok Jaya:

- 1) Melakukan pelatihan berkala bagi seluruh petugas pelayanan, khususnya terkait penguasaan sistem dan aplikasi yang digunakan, agar kompetensi staf dapat meningkat dan mampu melayani masyarakat dengan lebih cepat dan tepat.
- 2) Mengusahakan peningkatan infrastruktur teknologi informasi, termasuk stabilisasi jaringan internet dan pengadaan perangkat yang memadai, guna mendukung kelancaran pelayanan berbasis elektronik.
- 3) Mengembangkan program sosialisasi yang lebih aktif kepada masyarakat, misalnya melalui papan informasi, media sosial, atau petugas informasi di loket, agar masyarakat memahami prosedur dan persyaratan layanan dengan lebih baik.
- 4) Mengkaji ulang alur pelayanan untuk mengurangi praktik pencatatan ganda antara sistem manual dan digital, sehingga beban kerja petugas dapat berkurang dan risiko kesalahan data dapat diminimalkan.

Bagi Pemerintah Kota Serang:

- 1) Memberikan dukungan anggaran yang memadai untuk peningkatan SDM dan infrastruktur teknologi di tingkat kecamatan, sesuai dengan kebutuhan yang teridentifikasi dari lapangan.
- 2) Mendorong pengembangan sistem data kependudukan yang terintegrasi antar jenjang pemerintahan untuk mempercepat proses verifikasi dan validasi data.

Bagi Peneliti Selanjutnya:

- 1) Melakukan studi komparatif dengan kecamatan lain di Kota Serang atau daerah lain untuk mengidentifikasi praktik terbaik dalam pelayanan terpadu administrasi kependudukan.
- 2) Mengkaji lebih dalam pengaruh budaya organisasi di kantor kecamatan terhadap efektivitas penerapan pelayanan terpadu.

E. DAFTAR PUSTAKA

- Arumdani, N., Rahmania, S. N., Nafi'ah, Z., and Tukiman, T. (2021). Efektivitas bantuan langsung tunai dana desa (bltdd) di desa mojoruntut kecamatan krembung kabupaten sidoarjo. *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi*, 2(5):874–885.
- Bahrudin, A. and Hidayat, S. A. (2023). Implementasi good governance dalam pelayanan publik di kantor kecamatan semarang timur. *Public Service and Governance Journal*, 4(2):177–192.
- Chrismonita, V. N., Dewi, D. A. S., Suharso, S., and Budiharto, B. (2020). Efektivitas permendagri nomor 7 tahun 2019 tentang pelayanan administrasi kependudukan secara daring (studi di disdukcapil kota magelang dalam rangka mewujudkan good governance). *Borobudur Law Review*, 2(2):64–89.
- Creswell, J. W. and Creswell, J. D. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Sage Publications, Thousand Oaks, CA, 5 edition.
- Gamaputra, G., Rosalia, N. A., Khoirunisa, K., and Kusyeni, R. (2022). Penerapan standar pelayanan publik melalui aplikasi sipraja (sistem pelayanan rakyat sidoarjo) di kantor kelurahan celep. *Transparansi: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 5(2):81–96.
- Juprihantoro, D. and Pradana, G. W. (2023). Inovasi aplikasi pelayanan via online (plavon) di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sidoarjo. *Publika*, pages 1747–1762.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., and Saldaña, J. (2014). *QualitativeDataAnalysis: AMethodsSourcebook*. Sage Publications, Thousand Oaks, CA, 3 edition.
- Orlando, J. and Jamiah, J. (2022). Implementasi good governance (studi: Kantor dinas kependudukan pencatatan sipil kota samarinda). *PREDIKSI: Jurnal Administrasi dan Kebijakan*, 21(2):117.
- Patton, M. Q. (2015). *Qualitative Research and Evaluation Methods*. Sage Publications, Thousand Oaks, CA, 4 edition.
- Salam, R., Niswaty, R., Maulana, A. M. F., Jamaluddin, and Darwis, M. (2020). Efektivitas pelayanan publik pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten soppeng. *Jurnal Administrasi Publik*, 16(1):12.
- Tasyah, A., Lestari, P. A., Syofira, A., Rahmayani, C. A., Cahyani, R. D., and Tresiana, N. (2021). Inovasi pelayanan publik berbasis digital (e-government) di era pandemi covid-19. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi*, 18(2):212– 224.