



## **EVALUASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI RT 04 KELURAHAN SAWAH BREBES KECAMATAN TANJUNG KARANG TIMUR KOTA BANDAR LAMPUNG BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 24 TAHUN 2013 TENTANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN**

**Rezky Tania<sup>1)</sup>, Muhammad Rizky Al-Farizi<sup>2)</sup>, Ratri Pramudita<sup>3)</sup>, Naela Faiza Khaerani<sup>4)</sup>,  
Abdul Halim<sup>5)</sup>, Hasan Hariri<sup>6)</sup>**

- <sup>1)</sup> Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Lampung, Bandar Lampung, Indonesia  
Email: [rezkytania1@gmail.com](mailto:rezkytania1@gmail.com)
- <sup>2)</sup> Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Lampung, Bandar Lampung, Indonesia  
Email: [alfarizikya@gmail.com](mailto:alfarizikya@gmail.com)
- <sup>3)</sup> Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Lampung, Bandar Lampung, Indonesia  
Email: [ratrip686@gmail.com](mailto:ratrip686@gmail.com)
- <sup>4)</sup> Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Lampung, Bandar Lampung, Indonesia  
Email: [faizahnaela4@gmail.com](mailto:faizahnaela4@gmail.com)
- <sup>5)</sup> Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Lampung, Bandar Lampung, Indonesia  
Email: [abdulhalim@fkip.unila.ac.id](mailto:abdulhalim@fkip.unila.ac.id)
- <sup>6)</sup> Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Lampung, Bandar Lampung, Indonesia  
Email: [hasanhariri@gmail.com](mailto:hasanhariri@gmail.com)

### **Abstract**

This study aims to evaluate population administration services in RT 04, Sawah Brebes Village, East Tanjung Karang District, Bandar Lampung City, based on Law Number 24 of 2013 concerning Population Administration. This research employed a descriptive method with a qualitative approach. Data were collected through interviews, observations, and documentation and analyzed using the Miles and Huberman model. The findings indicate that population administration services have been implemented fairly well, as reflected in easier service access, simplified procedures, and relatively fast service delivery. The neighborhood head (RT) also plays an important role in encouraging community participation through socialization and administrative assistance. Several challenges remain, including low public awareness of population administration documents, inaccurate population data, and limited digital literacy in utilizing online services.

**Keywords:** Population administration, public service, service evaluation, community participation.

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pelayanan administrasi kependudukan di RT 04 Kelurahan Sawah Brebes, Kecamatan Tanjung Karang Timur, Kota Bandar Lampung berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan model Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan telah berjalan cukup baik, yang ditandai dengan kemudahan akses layanan, prosedur yang lebih sederhana, serta waktu pelayanan yang relatif cepat. Peran Ketua RT juga berkontribusi dalam meningkatkan partisipasi masyarakat melalui sosialisasi dan pendampingan administrasi. Beberapa kendala masih ditemukan, yaitu rendahnya kesadaran masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan, ketidakakuratan data kependudukan, serta keterbatasan literasi digital dalam memanfaatkan layanan berbasis daring.

**Kata Kunci:** : Administrasi kependudukan, pelayanan publik, evaluasi pelayanan, partisipasi masyarakat.



## LATAR BELAKANG

Perkembangan perkotaan yang pesat mendorong meningkatnya aktivitas sektor informal, khususnya pedagang kaki lima (PKL), sebagai alternatif mata pencaharian bagi masyarakat. Keberadaan PKL berkontribusi terhadap perekonomian lokal dan pemenuhan kebutuhan masyarakat, sehingga tidak dapat dipisahkan dari dinamika ekonomi perkotaan. Implementasi kebijakan penataan PKL di Pasar SMEP Tanjung Karang Bandar Lampung berpedoman pada Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah, Peraturan Presiden Nomor 125 Tahun 2012, Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 41 Tahun 2012, serta Peraturan Daerah Kota Bandar Lampung Nomor 10 Tahun 2017.

Meskipun memiliki peran penting dalam pemenuhan hak ekonomi masyarakat, keberadaan PKL sering menimbulkan persoalan terkait ketertiban, kenyamanan, dan pemanfaatan ruang publik [Ivan Cahya Putra & Bahari, 2026]. Kondisi tersebut terlihat di Pasar SMEP Tanjung Karang Bandar Lampung, di mana pemerintah melakukan penertiban untuk menciptakan lingkungan pasar yang lebih tertib [ANTARA News Lampung, 2025]. Namun, aktivitas PKL yang memanfaatkan trotoar, badan jalan, dan area parkir masih menyebabkan kemacetan serta mengganggu fungsi ruang publik.

Pemerintah Kota Bandar Lampung telah melakukan berbagai upaya melalui relokasi, pembinaan, dan penertiban. Akan tetapi, sebagian pedagang kembali berjualan di lokasi yang dilarang karena dianggap lebih strategis untuk mempertahankan pendapatan. Hal ini menunjukkan adanya dilema antara kewajiban pemerintah menjaga ketertiban ruang publik dan hak ekonomi pedagang untuk mempertahankan mata pencaharian. Tantangan implementasi kebijakan muncul karena perbedaan kepentingan antara pemerintah yang berorientasi pada ketertiban dan PKL yang memprioritaskan keberlangsungan usaha [Ivan Cahya Putra & Bahari, 2026].

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa relokasi PKL belum sepenuhnya menjamin keberlanjutan pendapatan pedagang dan masih menghadapi kendala komunikasi serta kurang optimalnya pendekatan partisipatif [Dinda, 2025]. Ketidaktegasan pemerintah, rendahnya kesadaran pedagang, serta keterbatasan lokasi usaha juga menjadi tantangan dalam penataan PKL [Ivan Cahya Putra & Bahari, 2026]. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan

untuk menganalisis implementasi kebijakan penataan pedagang kaki lima di Pasar SMEP Tanjung Karang Bandar Lampung serta mengkaji dilema antara pemenuhan hak ekonomi pedagang dan upaya menjaga ketertiban ruang publik guna menghasilkan kebijakan yang lebih adil, efektif, dan berkelanjutan.

## TINJAUAN PUSTAKA

### A. Evaluasi Pelayanan Publik

Evaluasi pelayanan publik merupakan upaya sistematis untuk menilai sejauh mana pelayanan yang diberikan pemerintah telah berjalan sesuai dengan tujuan yang ditetapkan serta mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam proses evaluasi, terdapat perbedaan antara output dan outcome. Output merupakan hasil langsung yang dihasilkan dari suatu program atau kegiatan, sedangkan outcome mengacu pada dampak atau perubahan yang dirasakan masyarakat sebagai penerima layanan. Dalam konteks administrasi kependudukan, output dapat berupa jumlah dokumen kependudukan yang diterbitkan, sedangkan outcome berkaitan dengan meningkatnya kemudahan masyarakat dalam mengakses hak-hak sipilnya (Indra & Alamsyah, 2024).

Setiap kegiatan pelayanan publik pada dasarnya perlu dievaluasi secara berkala agar dapat dipastikan bahwa pelaksanaannya telah sesuai dengan peraturan yang berlaku serta memenuhi harapan masyarakat. Tanpa evaluasi yang terstruktur, identifikasi terhadap aspek pelayanan yang telah berjalan dengan baik maupun bagian yang masih memerlukan perbaikan akan sulit dilakukan. Evaluasi yang dilaksanakan secara berkelanjutan juga membantu pemerintah dalam mengambil keputusan yang lebih tepat berdasarkan data dan kondisi nyata di lapangan (Indra & Alamsyah, 2024).

Salah satu pendekatan yang banyak digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan publik adalah model Service Quality (ServQual). Model ini terdiri atas lima dimensi utama, yaitu keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangible). Berbagai penelitian mengenai pelayanan administrasi kependudukan di Indonesia menunjukkan bahwa kelima dimensi tersebut berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diterima (Devitasari dkk., 2023).



## B. Administrasi Kependudukan

Administrasi kependudukan merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dokumen serta data kependudukan yang meliputi pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, dan pengelolaan informasi kependudukan. Di Indonesia, penyelenggaraan administrasi kependudukan diatur dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan sebagai perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006. Salah satu perubahan penting yang diatur dalam undang-undang tersebut adalah penghapusan biaya pengurusan berbagai dokumen kependudukan, seperti KTP elektronik, Kartu Keluarga, akta kelahiran, dan akta kematian, sehingga seluruh masyarakat dapat mengakses layanan tersebut tanpa hambatan ekonomi (Kurniawan dkk., 2023).

Dokumen kependudukan tidak hanya berfungsi sebagai kelengkapan administrasi, tetapi juga memiliki peran penting dalam kehidupan masyarakat. Dokumen tersebut menjadi syarat utama untuk memperoleh berbagai layanan publik, seperti layanan kesehatan, pendidikan, perbankan, hingga bantuan sosial dari pemerintah. Keakuratan data kependudukan karena itu menjadi hal yang sangat penting. Data yang tidak sesuai dengan kondisi terkini dapat menyebabkan berbagai program pemerintah yang berbasis data kependudukan menjadi kurang tepat sasaran (Kurniawan dkk., 2023).

Meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik menjadikan penerapan prinsip good governance dalam administrasi kependudukan semakin penting. Prinsip tersebut meliputi transparansi, akuntabilitas, efektivitas, dan keterbukaan informasi kepada masyarakat. Informasi mengenai prosedur, persyaratan, dan biaya pelayanan harus disampaikan secara jelas agar masyarakat dapat mengakses layanan dengan lebih mudah. Situasi ini mendorong berbagai daerah untuk terus melakukan inovasi dalam pelayanan administrasi kependudukan guna meningkatkan kualitas layanan dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah (Nasution, 2023).

## C. Pelayanan Administrasi Kependudukan di Tingkat Desa

Pemerintah desa merupakan institusi pemerintahan yang paling dekat dengan masyarakat sehingga menjadi garda terdepan dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan. Berbagai urusan yang berkaitan dengan dokumen kependudukan, seperti surat

pengantar pembuatan KTP, surat keterangan domisili, dan berbagai rekomendasi pencatatan sipil, pada umumnya diawali dari tingkat desa. Peran pemerintah desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pada kenyataannya masih belum sepenuhnya optimal. Tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, mudah, dan berkualitas terus meningkat, sehingga muncul kesenjangan antara harapan masyarakat dan kualitas pelayanan yang diterima (Anugrah dkk., 2023).

Kinerja aparatur desa dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan sangat dipengaruhi oleh kompetensi, keterampilan teknis, dan kemampuan manajerial yang dimiliki. Salah satu kendala yang sering dihadapi adalah keterbatasan kemampuan aparatur dalam mengoperasikan sistem informasi kependudukan berbasis digital. Kondisi tersebut dapat menyebabkan proses pelayanan menjadi lebih lambat dan meningkatkan risiko terjadinya kesalahan dalam pencatatan data, terutama pada desa-desa yang masih memiliki keterbatasan sumber daya manusia di bidang teknologi informasi (Dinillah & Rodiyah, 2024).

Faktor sumber daya manusia bukan satu-satunya aspek yang memengaruhi kualitas pelayanan administrasi kependudukan di tingkat desa. Ketersediaan tenaga pelayanan, tingkat pemahaman masyarakat mengenai persyaratan administrasi, serta sarana dan prasarana pendukung yang tersedia juga turut menentukan kualitas pelayanan. Keterbatasan pada aspek-aspek tersebut dapat menghambat proses pelayanan dan berdampak pada tingkat kepuasan masyarakat. Peningkatan kapasitas aparatur, penyediaan sarana yang memadai, serta sosialisasi kepada masyarakat menjadi langkah penting dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di tingkat desa (Anugrah dkk., 2023).

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Lokasi penelitian berada di RT 04 Kelurahan Sawah Brebes, Kecamatan Tanjung Karang Timur, Kota Bandar Lampung. Informan penelitian terdiri atas Ketua RT 04 serta warga yang telah mengurus dokumen administrasi kependudukan, yang dipilih melalui teknik purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Penilaian terhadap pelayanan administrasi



kependudukan dilakukan berdasarkan ketentuan yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Kemudahan Akses Layanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Sawah Brebes

Pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Sawah Brebes, Kecamatan Tanjung Karang Timur, Kota Bandar Lampung menunjukkan perkembangan yang cukup signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Pada masa sebelumnya, masyarakat yang hendak mengurus dokumen kependudukan, seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, maupun akta kematian, harus mendatangi langsung kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) di tingkat kota, yaitu kantor Dinas Satu Atap. Kondisi tersebut kerap menjadi kendala bagi warga yang memiliki keterbatasan waktu maupun akses transportasi. Pemberlakuan kebijakan desentralisasi pelayanan menjadikan seluruh proses pengurusan dokumen kependudukan kini dapat dilakukan di tingkat kecamatan tanpa harus datang ke kantor Disdukcapil Kota.

Kemudahan tersebut dirasakan langsung oleh warga Kelurahan Sawah Brebes. Keterangan Ketua RT menunjukkan bahwa proses pengurusan dokumen seperti KTP, KK, dan akta saat ini dapat dilakukan di kecamatan. Pengurusan Kartu Keluarga bahkan dapat diselesaikan dalam waktu sekitar tiga puluh menit apabila seluruh persyaratan administrasi telah terpenuhi. Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa pemerintah telah berupaya menyederhanakan prosedur pelayanan administrasi kependudukan sehingga masyarakat memperoleh akses yang lebih mudah dan cepat.

Pengalaman warga yang telah mengurus dokumen kependudukan juga menunjukkan bahwa pelayanan di tingkat kecamatan cenderung lebih praktis dibandingkan mekanisme sebelumnya. Setelah seluruh persyaratan administrasi dipenuhi, proses pelayanan dapat berlangsung dalam waktu yang relatif singkat. Hal ini menunjukkan bahwa dari sisi regulasi maupun pelaksanaan, pemerintah telah berupaya memberikan kemudahan yang nyata bagi masyarakat dalam mengakses pelayanan administrasi kependudukan.

Kemudahan akses tersebut menjadi indikator penting bahwa pelayanan administrasi kependudukan di wilayah penelitian telah mengalami perbaikan. Penyederhanaan

prosedur, kedekatan lokasi pelayanan, serta waktu penyelesaian yang lebih cepat memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Temuan ini sejalan dengan pendapat Rindu et al. (2024) yang menyatakan bahwa kemudahan akses, kejelasan prosedur, dan kecepatan pelayanan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. As'adi (2024) juga menjelaskan bahwa transformasi pelayanan administrasi berbasis sistem yang lebih sederhana mampu mengurangi waktu tunggu dan beban biaya yang harus dikeluarkan masyarakat.

### 2. Peran Ketua RT dalam Mendorong Partisipasi Warga

Ketua RT memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di tingkat masyarakat. Di RT 04 Kelurahan Sawah Brebes, Ketua RT tidak hanya menjalankan fungsi administratif, tetapi juga berperan sebagai penghubung antara masyarakat dengan pemerintah dalam pengurusan berbagai dokumen kependudukan. Peran tersebut terlihat dari keterlibatan aktif Ketua RT dalam mendata warga yang telah memasuki usia wajib KTP, membantu pengurusan Kartu Identitas Anak (KIA), serta memfasilitasi pengurusan akta kematian bagi warga yang membutuhkan.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa Ketua RT secara aktif memberikan arahan dan mendorong warga untuk segera mengurus dokumen kependudukan yang diperlukan. Dorongan tersebut diberikan dengan menekankan bahwa kelengkapan dokumen kependudukan memiliki manfaat nyata bagi masyarakat, misalnya sebagai syarat untuk memperoleh bantuan sosial seperti BLT atau untuk keperluan pendaftaran sekolah. Ketua RT dalam hal ini tidak hanya berfungsi sebagai aparat lingkungan, tetapi juga sebagai agen sosialisasi yang berupaya menumbuhkan kesadaran masyarakat akan pentingnya tertib administrasi kependudukan.

Peran aktif Ketua RT tersebut berkontribusi positif terhadap meningkatnya partisipasi masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan. Pendekatan yang lebih dekat dan komunikatif membuat masyarakat lebih mudah memahami manfaat serta prosedur pengurusan administrasi kependudukan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Jauhari et al. (2023) yang menegaskan bahwa keterlibatan aparat kelurahan atau perangkat lingkungan dalam memberikan sosialisasi dan pendampingan berpengaruh terhadap kepatuhan masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan.



### **3. Rendahnya Kesadaran Masyarakat sebagai Hambatan Utama**

Meskipun sistem pelayanan administrasi kependudukan telah mengalami perbaikan, salah satu hambatan utama yang masih ditemukan adalah rendahnya kesadaran masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa sebagian masyarakat masih memiliki persepsi bahwa proses pengurusan dokumen kependudukan rumit, melelahkan, dan rentan menimbulkan biaya tambahan. Persepsi tersebut tampaknya dipengaruhi oleh pengalaman pelayanan pada masa lalu ketika birokrasi dinilai lebih berbelit-belit dan kurang efisien.

Akibat persepsi tersebut, masih terdapat warga yang enggan mengurus dokumen kependudukan meskipun pelayanan saat ini telah dipermudah dan tidak dipungut biaya. Dalam praktiknya, kelompok masyarakat dengan kondisi ekonomi menengah ke bawah cenderung lebih aktif mengurus dokumen kependudukan karena berkaitan dengan kebutuhan memperoleh bantuan sosial atau program pemerintah lainnya. Sebaliknya, masyarakat dengan kondisi ekonomi yang lebih mapan cenderung kurang terdorong untuk segera mengurus dokumen apabila tidak ada kebutuhan yang dianggap mendesak.

Temuan ini menunjukkan bahwa persoalan dalam pelayanan administrasi kependudukan tidak semata-mata terletak pada sistem atau aparatur pelayanan, tetapi juga pada pola pikir dan kesadaran masyarakat itu sendiri. Peningkatan kualitas pelayanan perlu disertai dengan strategi sosialisasi yang lebih intensif agar masyarakat memahami bahwa pengurusan dokumen kependudukan saat ini telah jauh lebih mudah, cepat, dan bebas biaya. Hasil penelitian ini mendukung pandangan Seran et al. (2024) bahwa pelayanan administrasi kependudukan memerlukan perubahan pola pikir masyarakat agar lebih aktif dan sadar akan pentingnya tertib administrasi.

### **4. Akurasi Data Kependudukan dan Tantangan Integritas Sistem**

Penelitian ini juga menemukan persoalan yang berkaitan dengan akurasi data kependudukan. Salah satu bentuk persoalan tersebut adalah adanya “data siluman” dalam Daftar Pemilih Tetap (DPT) pada saat pemilu, yaitu nama-nama yang tercantum dalam data tetapi tidak dikenal secara langsung oleh warga atau aparat lingkungan setempat. Kondisi ini menunjukkan bahwa proses

pemutakhiran dan validasi data kependudukan masih belum sepenuhnya berjalan secara optimal.

Keberadaan data yang tidak akurat berpotensi menimbulkan berbagai persoalan, baik dalam pelayanan administrasi maupun pelaksanaan program pemerintah yang berbasis data kependudukan. Ketidakesesuaian data dapat menyebabkan kekeliruan dalam pendataan penerima bantuan, perencanaan pembangunan, maupun pelaksanaan administrasi lainnya. Sinkronisasi dan pemutakhiran data secara berkala karena itu menjadi langkah yang sangat diperlukan untuk menjamin validitas informasi kependudukan. Temuan ini sejalan dengan pandangan Hakim (2022) yang menekankan pentingnya integritas sistem dalam pelayanan administrasi kependudukan.

Pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan juga masih memperlihatkan adanya ketidakkonsistenan antara penerapan sistem digital dengan praktik pelayanan di lapangan. Meskipun pelayanan telah diarahkan pada digitalisasi, pada kenyataannya masyarakat masih kerap diminta untuk menyiapkan salinan fisik dokumen tertentu. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa proses transformasi digital dalam pelayanan administrasi kependudukan masih berada pada tahap transisi dan memerlukan pembenahan lebih lanjut.

### **5. Digitalisasi Layanan dan Kesenjangan Literasi Digital Masyarakat**

Penerapan layanan administrasi kependudukan berbasis daring pada dasarnya memberikan berbagai kemudahan, terutama dalam meningkatkan efisiensi pelayanan, mengurangi antrean, dan meminimalkan potensi manipulasi data. Sistem digital juga dipandang mampu menciptakan mekanisme pelayanan yang lebih transparan dan terukur. Dalam pelaksanaannya, kesenjangan literasi digital di tengah masyarakat masih menjadi kendala yang cukup nyata.

Keterbatasan literasi digital terutama dirasakan oleh kelompok lansia dan masyarakat dengan tingkat pendidikan yang relatif rendah. Mereka masih mengalami kesulitan dalam memahami dan menggunakan layanan administrasi berbasis daring. Hasil wawancara menunjukkan bahwa dalam beberapa situasi prosedur pelayanan digital, seperti pendaftaran sekolah secara daring, juga masih menimbulkan kebingungan bagi aparat lingkungan. Hal ini memperlihatkan bahwa keberhasilan digitalisasi pelayanan tidak hanya ditentukan oleh tersedianya sistem, tetapi juga oleh kemampuan pengguna dalam mengoperasikannya.



Kendala teknis juga masih menjadi persoalan dalam pelayanan berbasis digital. Gangguan server atau sistem yang sering mengalami down pada saat jumlah pengguna meningkat menjadi salah satu hambatan yang cukup dirasakan. Kondisi tersebut berpotensi menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan digital apabila tidak segera ditangani dengan baik. Digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan perlu diimbangi dengan peningkatan kapasitas literasi digital masyarakat serta penguatan infrastruktur teknologi agar kualitas pelayanan dapat terus ditingkatkan. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian Haliza & Agustina (2024) serta As'adi (2024) yang menegaskan bahwa transformasi digital dalam pelayanan publik harus didukung oleh kesiapan sumber daya manusia dan infrastruktur yang memadai.

### KESIMPULAN

Pelayanan administrasi kependudukan di RT 04 Kelurahan Sawah Brebes secara umum telah berjalan cukup baik dan menunjukkan kesesuaian dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan. Hal ini terlihat dari kemudahan akses pelayanan di tingkat kecamatan, prosedur yang lebih sederhana, serta waktu pelayanan yang relatif cepat. Ketua RT juga memiliki peran yang sangat penting sebagai penghubung informasi, pendamping administratif, dan pendorong partisipasi masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan.

Penelitian ini juga menemukan beberapa kendala yang masih perlu mendapat perhatian, yaitu rendahnya kesadaran masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan, adanya persoalan akurasi data seperti data siluman, serta terbatasnya literasi digital masyarakat dalam memanfaatkan pelayanan berbasis daring. Kendala teknis berupa gangguan sistem juga masih ditemukan dan dapat memengaruhi efektivitas pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, diperlukan upaya yang lebih intensif dari pemerintah dan aparat lingkungan untuk meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat, melakukan pemutakhiran data kependudukan secara berkala, serta memperkuat layanan dan infrastruktur digital. Masyarakat juga diharapkan lebih proaktif dalam memperbarui dokumen kependudukan agar tercipta tertib administrasi yang lebih baik.

### DAFTAR PUSTAKA

Anugrah, P., Kustiawan, K., & Marliani, L. (2023). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa

Pananjung Kecamatan Pangandaran Kabupaten Pangandaran. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 10(3), 488-500.

As'adi, M. (2024). Transformasi digital dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Banyuwangi. *Konstitusi: Jurnal Hukum, Administrasi Publik, dan Ilmu Komunikasi*, 4(4).

Devitasari, I., Ninghardjanti, P., & Winarno, W. Pengaruh dimensi kualitas pelayanan publik pada bidang administrasi kependudukan terhadap kepuasan Masyarakat Jebres Kota Surakarta. *JIKAP (Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran)*, 7(6), 527-534.

Dinillah, R. R., & Rodiyah, I. (2024). Kinerja Aparatur Desa dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Watesari. *NeoRespublica: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(2), 646-661.

Hakim, A. (2022). Implementasi layanan administrasi kependudukan cepat dekat masyarakat (Cedak Mas). *Jurnal Kebijakan Publik*.

Haliza, S. N., & Agustina, I. F. (2024). Kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui pelayanan via online (Plavon) dalam mewujudkan e-government. *NeoRespublica: Jurnal Ilmu Pemerintahan*.

INDRA, G., & Alamsyah, A. (2024). Evaluasi Kinerja Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Pinang Mas Kecamatan Sungai Pinang Kabupaten Ogan Ilir. *Eksekusi: Jurnal Ilmu Hukum Dan Administrasi Negara Учредители: Politeknik Pratama Purwokerto*, 2(4), 104-118.

Jauhari, H. A. R., Jauhari, M. S. R., Eko, S., & Ginanjar. (2023). Analisis pelayanan administrasi kependudukan pada pegawai kantor kelurahan Lingasari. *Administraus*, 7(1), 1-10.

Kurniawan, B., Sihombing, M., & Ridho, H. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Padang Lawas Utara. *PERSPEKTIF*, 12(2), 526-541.

Nasution, S., & Fitryantica, A. (2023). Penerapan Prinsip Good Governance Dalam Bidang Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi E-Open di Kota Bekasi. *Focus*, 4(2), 198-204.

Rindu, M. S., Natsir, L. F., Puspitasari, I., & Amaliya, L.



- (2024). Pelayanan administrasi publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indramayu. *Jurnal Aspirasi*, 14(01), 1–6.
- Rosyanty, E., & Rahayu, J. P. (2018). Penerapan KTP-el berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang administrasi kependudukan di Kota Tegal. *Indonesian Governance Journal*, 1(1).
- Sarbini, A., Kusuma, A. R., & Djumlani, A. (2017). Implementasi kebijakan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara. *Jurnal Administrative Reform*, 4(4), 242–254.
- Seran, G. G., Syafitri, R. A., & Pratidina, G. (2024). Pelayanan administrasi kependudukan. *Karimah Tauhid*, 3(2), 1372–1379.
- Sutejo, D., Kusmanto, H., Warjio, W., & Lubis, A. A. (2020). Implementasi Undang-Undang tentang administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Timur. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 2(2), 162–167.