

## EVALUASI KUALITAS PELAYANAN PENGURUSAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN DI KELURAHAN KLABALA, DISTRIK SORONG, KOTA SORONG, PROVINSI PAPUA BARAT DAYA

Maria Theresia Wamburye <sup>1)</sup>, Sapto Pramono <sup>2)</sup>

<sup>1) 2)</sup> Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Dr. Soetomo Surabaya  
Email: mariawamburye4@gmail.com

### ABSTRAK

Pelayanan dokumen kependudukan merupakan salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan administrasi publik yang bertujuan untuk memberikan kemudahan dan kepastian hukum bagi masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan pengurusan dokumen kependudukan di Kelurahan Klabala, Distrik Sorong, Kota Sorong, Provinsi Papua Barat Daya, dengan menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan publik menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi lapangan, dokumentasi, dan kuesioner terbatas. Data yang diperoleh dianalisis dengan memetakan temuan berdasarkan lima dimensi tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum pelayanan di Kelurahan Klabala telah memenuhi standar kualitas pelayanan publik pada dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Petugas mampu memberikan pelayanan yang tepat waktu, responsif, profesional, serta menunjukkan sikap empati terhadap kebutuhan masyarakat. Namun, pada dimensi *tangibles* ditemukan beberapa kekurangan, seperti keterbatasan perangkat komputer, tidak adanya jaringan internet Wi-Fi, serta minimnya tenaga kerja yang terampil dalam mengoperasikan teknologi. Faktor pendukung dalam pelayanan ini meliputi ketersediaan fasilitas dasar seperti komputer dan alat tulis kantor, pemanfaatan media komunikasi modern seperti WhatsApp dan Facebook, komitmen tinggi dari petugas, serta kesadaran masyarakat dalam mempersiapkan berkas yang diperlukan. Sebaliknya, faktor penghambat yang diidentifikasi adalah keterbatasan perangkat teknologi, ketiadaan jaringan internet, dan kurangnya sumber daya manusia yang terampil dalam bidang teknologi. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, diperlukan upaya pengadaan sarana pendukung yang memadai, peningkatan akses jaringan internet, serta pelatihan bagi petugas agar lebih terampil dalam memanfaatkan teknologi. Dengan perbaikan pada aspek tersebut, diharapkan pelayanan dokumen kependudukan di Kelurahan Klabala dapat berjalan lebih optimal dan memberikan kepuasan yang lebih tinggi bagi masyarakat.

**Kata Kunci:** Dimensi Pelayanan Publik, Dokumen Kependudukan, Kualitas Pelayanan, Kelurahan Klabala

### Abstract

*Population document services are one of the crucial aspects of public administration aimed at providing convenience and legal certainty for the community. This study aims to evaluate the quality of population document management services in Klabala Sub-district, Sorong District, Sorong City, Southwest Papua Province, using the five dimensions of public service quality according to Parasuraman, Zeithaml, and Berry: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The research method used is descriptive qualitative, with data collection techniques through in-depth interviews, field observations, documentation, and limited questionnaires. The data obtained were analyzed by mapping the findings based on these five dimensions. The study results show that, in general, services in Klabala Sub-district have met public service quality standards in the dimensions of reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Officers were able to provide timely, responsive, professional services and demonstrated empathy towards the community's needs. However, in the tangibles dimension, several shortcomings were found, such as limited computer devices, the absence of Wi-Fi internet networks, and a lack of skilled workers in operating technology. Supporting factors*

*in this service include the availability of basic facilities such as computers and office stationery, the utilization of modern communication media like WhatsApp and Facebook, high commitment from officers, and community awareness in preparing the required documents. On the other hand, identified inhibiting factors are limited technological devices, the absence of internet networks, and the lack of human resources skilled in technology. To improve service quality, efforts are needed to provide adequate supporting facilities, increase internet network access, and conduct training for officers to be more skilled in utilizing technology. With improvements in these aspects, it is expected that population document services in Klabala Sub-district can run more optimally and provide higher satisfaction to the community.*

**Keywords:** Public Service Dimensions, Population Documents, Service Quality, Klabala Sub-district

## LATAR BELAKANG

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan pemerintahan yang bertujuan untuk memberikan kepastian hukum dan perlindungan terhadap status kependudukan warga negara. Administrasi kependudukan mencakup pencatatan data warga negara, penerbitan dokumen kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, dan dokumen lainnya yang menjadi hak setiap warga negara. Melalui pelayanan yang berkualitas, pemerintah diharapkan mampu memberikan kemudahan akses bagi masyarakat dalam mendapatkan dokumen-dokumen tersebut. Namun, di berbagai daerah, pelayanan administrasi kependudukan masih menghadapi tantangan yang memerlukan perhatian lebih lanjut. Oleh karena itu, evaluasi terhadap kualitas pelayanan ini menjadi langkah penting guna memastikan tercapainya pelayanan yang optimal.

Dalam konteks regulasi, Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan menegaskan bahwa pelayanan dokumen kependudukan harus dilakukan secara cepat, tepat, dan akurat. Standar pelayanan tersebut menjadi tolok ukur dalam menilai kinerja instansi pemerintah yang bertanggung jawab dalam pengurusan administrasi kependudukan. Akan tetapi, realitas di lapangan menunjukkan adanya berbagai kendala seperti prosedur yang berbelit, kurangnya sosialisasi, dan minimnya pemanfaatan teknologi yang berdampak pada keterlambatan penerbitan dokumen

kependudukan. Kondisi ini mencerminkan adanya gap antara regulasi dan implementasi pelayanan yang terjadi di berbagai daerah. Oleh sebab itu, diperlukan upaya evaluasi guna mengetahui akar permasalahan yang terjadi.

Kualitas pelayanan publik menjadi salah satu indikator penting dalam menilai kinerja pemerintah. Menurut Zeithaml, Berry, dan Parasuraman (2021), kualitas pelayanan dipengaruhi oleh lima dimensi utama, yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Dalam pelayanan administrasi kependudukan, kelima dimensi tersebut sangat relevan karena berkaitan langsung dengan kepuasan masyarakat dalam mengakses layanan publik. Evaluasi terhadap kelima dimensi ini menjadi penting untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan sudah memenuhi standar yang diharapkan oleh masyarakat. Dengan memahami aspek-aspek tersebut, diharapkan pemerintah dapat meningkatkan kualitas pelayanan secara menyeluruh.

Di Kota Sorong, pelayanan administrasi kependudukan menjadi salah satu fokus utama pemerintah daerah dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Berdasarkan hasil penilaian Ombudsman Republik Indonesia tahun 2023, Kota Sorong termasuk dalam zona hijau dengan nilai 83,18, yang menunjukkan bahwa secara umum kualitas pelayanan publik di daerah ini tergolong baik. Pencapaian ini menandakan adanya perbaikan dalam aspek pelayanan publik. Namun, penilaian tersebut tidak sepenuhnya menggambarkan kondisi di tingkat kelurahan. Masih ditemukan berbagai

keluhan terkait prosedur yang lambat dan kurangnya transparansi dalam proses pengurusan dokumen.

Kelurahan Klabala, yang terletak di Distrik Sorong, menjadi salah satu contoh wilayah yang menghadapi tantangan dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan. Sebagai salah satu kelurahan yang melayani banyak penduduk, Kelurahan Klabala memiliki beban kerja yang cukup tinggi. Namun, keterbatasan jumlah pegawai dan sarana prasarana yang belum memadai menjadi hambatan utama dalam penyelenggaraan pelayanan yang optimal. Selain itu, kurangnya sosialisasi tentang prosedur dan persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat turut memperlambat proses pengurusan dokumen. Faktor-faktor ini membuat pelayanan di Kelurahan Klabala memerlukan evaluasi yang komprehensif.

Faktor lain yang memengaruhi kualitas pelayanan di Kelurahan Klabala adalah rendahnya kesadaran masyarakat dalam melengkapi persyaratan administrasi. Banyak warga yang datang untuk mengurus dokumen tanpa membawa berkas yang lengkap, sehingga proses pelayanan menjadi terhambat. Selain itu, keterbatasan akses terhadap informasi membuat sebagian warga tidak mengetahui prosedur yang harus diikuti. Rendahnya pemahaman masyarakat tentang pentingnya kelengkapan berkas menyebabkan terjadinya antrian panjang dan waktu pelayanan yang lebih lama. Hal ini menuntut adanya upaya dari pihak kelurahan untuk meningkatkan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat.

Urgensi penelitian ini terletak pada kebutuhan untuk memahami secara mendalam faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan pengurusan dokumen kependudukan di Kelurahan Klabala. Dengan adanya evaluasi yang komprehensif, diharapkan dapat ditemukan solusi yang tepat untuk meningkatkan pelayanan. Optimalisasi sumber daya manusia, pemanfaatan teknologi informasi, serta peningkatan partisipasi masyarakat menjadi beberapa strategi yang dapat diterapkan guna memperbaiki kualitas

pelayanan di kelurahan ini. Selain itu, hasil evaluasi juga diharapkan dapat menjadi acuan dalam merumuskan kebijakan yang lebih efektif. Kebijakan yang tepat akan mendukung tercapainya pelayanan yang lebih baik dan memuaskan bagi masyarakat.

Dengan demikian, penelitian mengenai evaluasi kualitas pelayanan pengurusan dokumen kependudukan di Kelurahan Klabala menjadi sangat relevan dalam upaya mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata dalam penyempurnaan sistem pelayanan administrasi kependudukan di Kota Sorong. Selain itu, penelitian ini juga memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang dinamika pelayanan publik di tingkat kelurahan. Kelurahan sebagai garda terdepan pelayanan publik memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat. Oleh sebab itu, perbaikan di tingkat kelurahan akan memberikan dampak positif yang signifikan bagi masyarakat secara keseluruhan.

## **LANDASAN TEORITIS**

### **Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan publik merupakan aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah atau penyelenggara layanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan cara yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Menurut Sinambela (2020), pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara negara, baik dalam bentuk barang maupun jasa, yang bertujuan untuk memenuhi hak dasar dan kebutuhan masyarakat secara merata dan adil. Pelayanan publik berfungsi sebagai bentuk implementasi dari peran pemerintah dalam menciptakan kesejahteraan sosial. Dalam era digital, pelayanan publik semakin berorientasi pada inovasi teknologi untuk meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas layanan (Yulianto, 2021). Hal ini sejalan dengan upaya global untuk menghadirkan sistem pemerintahan yang

responsif, adaptif, dan berdaya guna bagi masyarakat.

Menurut Ombudsman Republik Indonesia (2021), pelayanan publik juga dapat dipahami sebagai upaya pemerintah dalam menyediakan barang dan jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat, baik secara umum maupun khusus, untuk meningkatkan kesejahteraan dan kualitas hidup warga negara. Definisi ini menyoroti pentingnya prosedur dan aturan dalam pelaksanaan pelayanan publik sebagai bentuk tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Dari berbagai definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah atau organisasi lain untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat, sesuai dengan prosedur dan aturan yang berlaku.

Seiring dengan perkembangan zaman, standar kualitas pelayanan publik juga mengalami transformasi yang signifikan. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (2020) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan publik dapat dinilai melalui lima dimensi utama, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Dimensi-dimensi ini memberikan kerangka kerja yang komprehensif untuk mengevaluasi keberhasilan pelayanan dalam memenuhi ekspektasi masyarakat. Dengan menggunakan pendekatan tersebut, pelayanan publik tidak hanya bertujuan untuk memberikan layanan dasar, tetapi juga menciptakan hubungan yang baik antara pemerintah dan masyarakat sebagai bentuk akuntabilitas.

Transformasi digital dalam pelayanan publik turut diperkuat oleh Raharjo (2023), yang menyatakan bahwa digitalisasi pelayanan publik mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan secara lebih cepat dan efisien. Digitalisasi ini meliputi penyediaan sistem informasi terpadu, aplikasi pelayanan daring, hingga pemanfaatan media sosial untuk komunikasi dengan masyarakat. Dengan adanya teknologi tersebut, waktu dan biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat dalam

mengurus kebutuhan administratif dapat dikurangi secara signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan publik yang adaptif terhadap perkembangan teknologi memiliki potensi besar untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat.

Selain itu, menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Undang-Undang ini menekankan bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Tujuan utama dari undang-undang ini adalah memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik, serta membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.

Dengan demikian, pelayanan publik yang ideal harus mampu memberikan akses yang mudah, proses yang transparan, serta hasil yang memuaskan bagi masyarakat. Implementasi pelayanan publik yang berkualitas tidak hanya memerlukan komitmen dari penyelenggara layanan, tetapi juga partisipasi aktif masyarakat dalam mengawasi dan memberikan masukan terhadap proses pelayanan. Melalui penerapan standar yang jelas dan pemanfaatan teknologi, pelayanan publik diharapkan mampu menjawab tantangan zaman dan memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal.

### Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling berkaitan. Berikut adalah beberapa faktor utama yang memengaruhi kualitas pelayanan publik:

1. Kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM): Kompetensi petugas pelayanan, termasuk pengetahuan, keterampilan, dan sikap



mereka, sangat memengaruhi kualitas pelayanan publik. Menurut Yulianto (2021), SDM yang kompeten mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan ramah kepada masyarakat. Pelatihan dan pengembangan kompetensi petugas menjadi kunci untuk meningkatkan profesionalisme dalam pelayanan publik. Kurangnya pelatihan dapat menyebabkan rendahnya produktivitas dan tingkat kepuasan masyarakat.

2. Sarana dan Prasarana: Ketersediaan fasilitas fisik, seperti perangkat komputer, jaringan internet, dan ruang pelayanan yang nyaman, merupakan elemen penting dalam mendukung kualitas pelayanan. Rachman (2022) menyatakan bahwa kurangnya sarana dan prasarana yang memadai sering kali menjadi penghambat utama dalam memberikan layanan yang berkualitas. Standar sarana ini sesuai dengan dimensi Tangibles dalam teori kualitas pelayanan.
3. Prosedur Pelayanan yang Sederhana: Prosedur yang sederhana dan tidak berbelit-belit membuat masyarakat lebih mudah dalam mengakses layanan. Hakim (2023) menjelaskan bahwa prosedur pelayanan yang transparan dan mudah dipahami meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara layanan. Sistem informasi pelayanan berbasis teknologi, seperti aplikasi daring, dapat menjadi solusi untuk menyederhanakan proses administratif.
4. Penggunaan Teknologi dalam Pelayanan: Digitalisasi layanan publik memainkan peran penting dalam meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas pelayanan. Menurut Rahardjo (2024), penerapan teknologi memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintahan. Hal ini mengurangi waktu dan biaya, sehingga meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik.
5. Keterlibatan Masyarakat: Pelibatan masyarakat dalam perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi pelayanan publik

sangat penting. Riani (2025) menyatakan bahwa keterlibatan masyarakat menciptakan rasa memiliki terhadap layanan yang diberikan, sehingga mereka lebih aktif dalam memberikan masukan untuk perbaikan kualitas pelayanan. Pendekatan partisipatif ini juga meningkatkan akuntabilitas penyelenggara layanan.

6. Kepemimpinan dan Komitmen Pemerintah: Kepemimpinan yang efektif dan komitmen tinggi dari penyelenggara layanan menjadi faktor kunci dalam mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik. Situmorang (2021) menyoroti bahwa pemimpin yang memiliki visi yang jelas dan konsisten dalam menerapkan prinsip pelayanan publik dapat menciptakan budaya kerja yang berorientasi pada kepuasan masyarakat.
7. Transparansi dan Akuntabilitas: Transparansi dalam biaya, waktu, dan prosedur layanan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi penyelenggara layanan. Menurut Syafrina (2020), akuntabilitas mencerminkan tanggung jawab penyelenggara dalam memberikan pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang telah ditetapkan.

### **Pengertian Administrasi Kependudukan**

Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen serta data kependudukan melalui pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil sebagai upaya untuk memberikan layanan administrasi yang tertib dan terintegrasi bagi warga negara. Menurut Pratama (2021), administrasi kependudukan mencakup pengelolaan data individu mulai dari kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, hingga perpindahan penduduk. Administrasi kependudukan bertujuan untuk menciptakan sistem informasi yang valid dan akurat guna mendukung perencanaan pembangunan serta pemenuhan kebutuhan administratif masyarakat.

Lebih lanjut, administrasi kependudukan tidak hanya sekadar pengelolaan dokumen kependudukan, tetapi juga merupakan dasar bagi pelaksanaan hak-hak sipil dan pemenuhan kewajiban hukum setiap warga negara. Hal ini diperkuat oleh penjelasan dari Hakim (2023), yang menyatakan bahwa sistem administrasi kependudukan yang efektif memastikan setiap individu memiliki akses terhadap identitas hukum yang diakui secara resmi oleh negara. Identitas ini menjadi dasar dalam berbagai aspek, seperti akses terhadap pendidikan, kesehatan, dan layanan sosial.

Di era digital, administrasi kependudukan mulai bertransformasi dengan memanfaatkan teknologi informasi. Yulianto (2024) menyebutkan bahwa digitalisasi administrasi kependudukan mempermudah pengolahan data dan dokumen secara online, sehingga meningkatkan efisiensi dan meminimalkan kesalahan manusia. Dengan adanya sistem digital, proses pengurusan dokumen menjadi lebih cepat dan transparan. Hal ini juga memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan kependudukan tanpa harus datang langsung ke kantor layanan pemerintah.

Selain itu, Sinambela (2022) menyoroti pentingnya integrasi data administrasi kependudukan dengan berbagai instansi pemerintah. Integrasi ini bertujuan untuk menghindari duplikasi data dan meningkatkan akurasi informasi. Misalnya, data kependudukan yang valid dapat mendukung program pemerintah, seperti bantuan sosial, pendidikan, dan kesehatan, sehingga bantuan yang diberikan lebih tepat sasaran. Oleh karena itu, administrasi kependudukan tidak hanya relevan dalam aspek pencatatan individu, tetapi juga dalam perencanaan kebijakan yang strategis.

Secara keseluruhan, administrasi kependudukan memainkan peranan penting dalam membangun hubungan yang sinergis antara pemerintah dan masyarakat. Dengan sistem administrasi kependudukan yang baik, negara dapat memberikan layanan yang lebih adil dan merata, serta menciptakan basis data yang kuat untuk pembangunan nasional.

## METODE

### Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Pendekatan ini digunakan untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan pengurusan dokumen kependudukan di Kelurahan Klabala berdasarkan lima dimensi teori kualitas pelayanan publik, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Metode kualitatif memungkinkan peneliti untuk menggali pemahaman yang mendalam tentang faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelayanan, serta persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan tersebut.

### Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini adalah pada evaluasi kualitas pelayanan pengurusan dokumen kependudukan di Kelurahan Klabala. Penelitian ini memusatkan perhatian pada lima dimensi kualitas pelayanan publik, yaitu:

1. *Tangibles* (bukti fisik) meliputi fasilitas fisik seperti komputer, printer, jaringan internet, serta media komunikasi yang tersedia.
2. *Reliability* (keandalan) meliputi keandalan petugas dalam memberikan informasi, memenuhi janji waktu pelayanan, serta penyimpanan data yang akurat.
3. *Responsiveness* (daya tanggap) meliputi kemampuan petugas dalam merespons kebutuhan masyarakat secara cepat dan tepat.
4. *Assurance* (jaminan) meliputi rasa aman dan nyaman yang diberikan petugas kepada masyarakat melalui sikap ramah dan profesionalisme.
5. *Empathy* (empati) meliputi perhatian individu petugas terhadap kebutuhan masyarakat dan upaya memberikan pelayanan yang personal serta mendukung. Fokus lainnya mencakup faktor pendukung dan penghambat yang memengaruhi proses pelayanan di Kelurahan Klabala.

### Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di Kelurahan Klabala, Distrik Sorong, Kota Sorong, Provinsi Papua Barat Daya. Lokasi ini dipilih karena menjadi salah satu kelurahan yang memiliki peran penting dalam pelayanan dokumen kependudukan bagi masyarakat setempat. Selain itu, lokasi ini relevan dengan topik penelitian mengingat masih terdapat tantangan yang memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan, seperti keterbatasan fasilitas dan sumber daya manusia.

### Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang relevan dan mendalam, digunakan beberapa teknik pengumpulan data berikut:

1. Wawancara Mendalam (*In-Depth Interview*): Wawancara dilakukan dengan petugas pelayanan di Kelurahan Klabala, masyarakat pemohon dokumen kependudukan, serta pejabat terkait seperti kepala kelurahan. Tujuan wawancara adalah untuk menggali pengalaman, persepsi, dan pandangan responden terhadap kualitas pelayanan.
2. Observasi Lapangan: Observasi dilakukan dengan mengamati langsung proses pelayanan dokumen kependudukan di Kelurahan Klabala. Teknik ini bertujuan untuk mencatat kondisi fasilitas, interaksi antara petugas dan masyarakat, serta alur pelayanan yang dilakukan.
3. Dokumentasi: Dokumentasi meliputi pengumpulan data sekunder dari laporan pelayanan kelurahan, arsip dokumen kependudukan, serta informasi yang relevan dari media komunikasi yang digunakan oleh kelurahan (seperti WhatsApp dan Facebook). Teknik ini digunakan untuk melengkapi data primer yang diperoleh dari wawancara dan observasi.
4. Kuesioner Terbatas: Kuesioner dapat digunakan secara terbatas untuk mengumpulkan persepsi masyarakat mengenai dimensi-dimensi kualitas pelayanan. Format kuesioner terbuka

memungkinkan masyarakat memberikan masukan dan pengalaman pribadi secara lebih fleksibel.

### Analisis Data

Data yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi dianalisis secara kualitatif. Data dianalisis dengan memetakan temuan berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan publik, sehingga diperoleh pemahaman yang mendalam mengenai faktor pendukung, faktor penghambat, dan rekomendasi perbaikan pelayanan di Kelurahan Klabala.

## HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

### Evaluasi Kualitas Pelayanan Pengurusan Dokumen Kependudukan di Kelurahan Klabala, Sorong, Provinsi Papua Barat Daya

Kualitas pelayanan publik memiliki peran penting dalam memastikan pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat, khususnya dalam pengurusan dokumen kependudukan yang sering kali menjadi kebutuhan mendesak. Pelayanan yang baik mencerminkan kemampuan pemerintah untuk menghadirkan layanan yang cepat, akurat, dan ramah terhadap masyarakat. Penilaian kualitas pelayanan dapat dilakukan menggunakan lima dimensi utama berdasarkan teori Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Dimensi-dimensi tersebut meliputi:

#### 1. Dimensi *Tangibles* (Bukti Fisik)

Bukti fisik layanan di Kelurahan Klabala meliputi fasilitas berupa komputer, printer, dan alat tulis kantor yang cukup memadai untuk mendukung proses administrasi. Selain itu, media komunikasi yang digunakan dalam pelayanan, seperti WhatsApp dan Facebook, juga turut mempermudah interaksi antara petugas dan masyarakat. Penampilan petugas pelayanan yang rapi dengan mengenakan seragam ASN mencerminkan sikap profesionalisme dalam melayani masyarakat. Namun, masih ditemukan kekurangan pada aspek sarana, seperti kurangnya perangkat komputer, jaringan internet Wi-Fi, dan jumlah

pegawai yang terampil mengoperasikan teknologi. Hal ini menunjukkan perlunya perbaikan untuk mengoptimalkan pelayanan dokumen kependudukan. Temuan ini sesuai dengan teori Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, yang menyebutkan bahwa kelengkapan fasilitas dan kompetensi petugas menjadi komponen penting dalam dimensi *tangibles*.

2. Dimensi *Reliability* (Keandalan)

Keandalan pelayanan diukur melalui kemampuan petugas dalam memenuhi janji pelayanan dan memberikan informasi yang akurat kepada masyarakat. Petugas Kelurahan Klabala telah mampu menyampaikan prosedur pelayanan serta waktu penyelesaian dokumen secara jelas sejak awal. Ketepatan waktu penyelesaian dokumen sangat bergantung pada keberadaan kepala kelurahan di kantor, namun komunikasi yang efektif melalui WhatsApp memastikan masyarakat tetap terinformasi dengan baik. Petugas juga menunjukkan kemampuan dalam menanggapi keluhan masyarakat dengan memberikan solusi yang sesuai kewenangan. Selain itu, data pelayanan disimpan dengan baik, baik dalam bentuk digital maupun cetak, untuk menjaga akurasi dan keamanan informasi. Hal ini mencerminkan keandalan pelayanan yang sejalan dengan teori pelayanan publik.

3. Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Responsivitas pelayanan di Kelurahan Klabala tercermin dari sikap tanggap petugas dalam melayani pemohon dokumen kependudukan. Proses pelayanan dilakukan sesuai urutan kedatangan, tanpa penundaan yang tidak perlu, sehingga mempercepat penyelesaian permohonan. Apabila kepala kelurahan sedang tidak berada di kantor, pemohon diminta untuk meninggalkan nomor kontak agar dapat segera dihubungi ketika dokumen telah siap. Hal ini menunjukkan adanya upaya petugas untuk meminimalkan hambatan dalam proses pelayanan. Responsivitas petugas memastikan kebutuhan masyarakat

dapat segera terpenuhi dengan cara yang efisien dan efektif. Dengan demikian, dimensi ini telah terpenuhi sesuai standar pelayanan publik yang baik.

4. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Dimensi *assurance* mencakup jaminan kepada masyarakat bahwa pelayanan akan dilakukan dengan baik dan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Petugas di Kelurahan Klabala telah menunjukkan profesionalisme dalam memberikan pelayanan dengan sikap yang ramah dan sopan. Kemampuan petugas dalam memahami kebutuhan masyarakat juga menjadi salah satu keunggulan dalam dimensi ini. Pemohon merasa aman dan nyaman selama proses pelayanan, karena petugas berusaha menyelesaikan dokumen tanpa hambatan yang berbelit-belit. Selain itu, petugas juga memastikan prosedur pelayanan dipahami oleh masyarakat dengan memberikan penjelasan yang jelas. Aspek-aspek tersebut memberikan rasa percaya kepada masyarakat bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan mereka.

5. Dimensi *Empathy* (Empati)

Empati dalam pelayanan di Kelurahan Klabala ditunjukkan melalui perhatian penuh petugas terhadap setiap individu yang membutuhkan layanan. Pemohon diterima sesuai urutan kedatangan, dan petugas memberikan fokus penuh selama proses berlangsung hingga permohonan selesai. Keutamaan kepentingan masyarakat terlihat dari sikap petugas yang lebih memprioritaskan pelayanan dibandingkan kegiatan lain yang tidak relevan. Selain itu, petugas mampu memahami kebutuhan masyarakat dan menjelaskan dengan jelas persyaratan yang perlu dipenuhi. Jam operasional yang dimulai pukul 08.00 hingga 15.00 WIT juga dirasakan cukup sesuai dengan kebutuhan masyarakat, sehingga memberikan kenyamanan tambahan bagi pemohon. Dimensi empati ini berhasil mencerminkan



komitmen petugas dalam melayani masyarakat dengan sepenuh hati.

Secara umum, pelayanan dokumen kependudukan di Kelurahan Klabala telah memenuhi standar kualitas berdasarkan lima dimensi pelayanan publik. Dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* telah menunjukkan hasil yang positif, sementara pada dimensi *tangibles* masih terdapat beberapa kekurangan. Kekurangan tersebut meliputi kurangnya perangkat komputer, keterbatasan jaringan internet Wi-Fi, serta kekurangan pegawai yang dapat mengoperasikan teknologi. Upaya perbaikan pada aspek-aspek tersebut akan semakin meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

#### **Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Pengurusan Dokumen Kependudukan di Kelurahan Klabala, Sorong, Provinsi Papua Barat Daya**

Pelayanan dokumen kependudukan adalah aspek penting dari administrasi publik yang harus dilakukan secara efisien dan efektif untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan ini mencerminkan kapasitas pemerintah lokal dalam memberikan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat. Dalam pelaksanaannya, keberhasilan pelayanan sangat bergantung pada berbagai faktor, baik yang mendukung maupun yang menghambat jalannya proses pelayanan. Faktor-faktor ini perlu dievaluasi untuk memastikan pelayanan publik dapat terus ditingkatkan dari waktu ke waktu.

Faktor pendukung merupakan elemen yang berperan besar dalam menciptakan kelancaran pelayanan. Faktor-faktor ini meliputi:

1. Ketersediaan fasilitas pendukung seperti komputer, printer, dan alat tulis kantor (kertas, buku, pulpen, pensil, penghapus, dan lainnya) menjadi salah satu aspek utama dalam mendukung kelancaran pelayanan. Ketersediaan fasilitas ini membantu petugas dalam melaksanakan tugas mereka secara efektif, terutama dalam memproses data dan dokumen

kependudukan. Tanpa fasilitas yang mencukupi, pelayanan akan berjalan lebih lambat dan tidak efisien.

2. Penggunaan media komunikasi modern, seperti WhatsApp dan Facebook, memberikan kemudahan dalam berkomunikasi antara petugas dan masyarakat. Media ini mempermudah masyarakat untuk bertanya, mengirim berkas, atau mendapatkan informasi terbaru terkait pengurusan dokumen kependudukan. Dengan adanya komunikasi yang lancar, masyarakat tidak perlu datang ke kantor kelurahan untuk hal-hal kecil, sehingga pelayanan menjadi lebih efisien.
3. Komitmen dan kesungguhan petugas pelayanan menjadi salah satu pilar utama dalam mendukung proses pengurusan dokumen. Petugas kelurahan yang bekerja dengan sungguh-sungguh memberikan rasa nyaman dan percaya kepada masyarakat. Komitmen ini terlihat dari dedikasi petugas dalam melayani masyarakat meskipun ada keterbatasan pada fasilitas atau sumber daya yang tersedia.
4. Kesadaran masyarakat dalam mempersiapkan berkas juga menjadi faktor pendukung yang signifikan. Mayoritas masyarakat yang datang ke kelurahan untuk mengurus dokumen kependudukan telah membawa berkas persyaratan yang lengkap. Hal ini mempercepat proses pelayanan karena petugas tidak perlu meminta pemohon untuk kembali melengkapi dokumen yang kurang.

Di sisi lain, terdapat faktor-faktor penghambat yang dapat mengurangi kualitas pelayanan dokumen kependudukan di Kelurahan Klabala. Faktor ini berkaitan dengan keterbatasan sarana dan prasarana, serta kurangnya sumber daya manusia yang kompeten. Hambatan-hambatan ini memerlukan perhatian dan upaya perbaikan untuk memastikan pelayanan dapat ditingkatkan. Faktor penghambat dalam pelayanan pengurusan dokumen ini meliputi:

1. Keterbatasan jumlah perangkat komputer menjadi salah satu penghambat utama

dalam proses pelayanan. Dengan jumlah komputer yang terbatas, petugas harus bergantian menggunakan perangkat untuk memproses data dan dokumen, yang dapat memperlambat penyelesaian layanan. Ketersediaan perangkat yang mencukupi sangat penting untuk mendukung efisiensi dalam pelayanan.

2. Tidak adanya jaringan internet Wi-Fi menghambat akses ke sistem informasi digital dan komunikasi daring. Sebagai contoh, ketika petugas perlu mengakses database kependudukan atau mengirim informasi kepada instansi lain, ketiadaan internet menjadi kendala yang serius. Jaringan internet yang stabil akan sangat membantu dalam mempercepat dan memperluas cakupan pelayanan.
3. Kekurangan personel yang terampil, khususnya dalam mengoperasikan komputer, menjadi tantangan lain dalam pelayanan dokumen kependudukan. Sebagian besar tugas administrasi modern bergantung pada teknologi, sehingga tenaga kerja yang tidak memiliki keterampilan teknologi dapat memperlambat proses. Upaya pelatihan dan peningkatan keterampilan bagi petugas perlu dilakukan untuk mengatasi kendala ini.

Berdasarkan teori kualitas pelayanan publik menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (Mustofa, et al., 2020), faktor-faktor penghambat ini termasuk dalam dimensi *tangibles* (bukti fisik). Kurangnya perangkat, jaringan internet, dan tenaga kerja terampil merupakan elemen yang memengaruhi bagaimana masyarakat merasakan kualitas pelayanan yang diberikan.

## KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil evaluasi kualitas pelayanan pengurusan dokumen kependudukan di Kelurahan Klabala, Sorong, Papua Barat Daya, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik di kelurahan ini telah menunjukkan hasil yang positif pada sebagian besar dimensi.

Dimensi *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) telah memenuhi harapan masyarakat dengan pelayanan yang cepat, ramah, dan efisien. Petugas pelayanan mampu menunjukkan profesionalisme, empati, dan komitmen dalam menjalankan tugasnya. Namun, masih terdapat kekurangan pada dimensi *tangibles* (bukti fisik), khususnya terkait ketersediaan perangkat, jaringan internet Wi-Fi, dan tenaga kerja yang kompeten dalam penggunaan teknologi. Hambatan ini memengaruhi efisiensi proses pelayanan dan perlu segera diatasi agar pelayanan dapat lebih optimal. Faktor pendukung seperti fasilitas yang memadai, media komunikasi modern, serta kesadaran masyarakat dalam melengkapi dokumen telah memberikan kontribusi besar terhadap keberhasilan pelayanan ini. Di sisi lain, keterbatasan sarana prasarana dan sumber daya manusia menjadi penghambat yang memerlukan perhatian serius.

### Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian ini, berikut adalah beberapa saran yang ditujukan kepada pihak-pihak terkait serta rekomendasi untuk penelitian selanjutnya:

1. Bagi Pemerintah Kelurahan dan Daerah: Disarankan untuk meningkatkan ketersediaan infrastruktur pelayanan, seperti perangkat komputer tambahan dan jaringan internet Wi-Fi, guna mempercepat proses pengurusan dokumen kependudukan. Selain itu, perlu dilakukan pelatihan bagi petugas pelayanan untuk meningkatkan keterampilan teknis dalam mengoperasikan komputer dan aplikasi digital. Dengan demikian, pelayanan dapat berjalan lebih optimal, memenuhi harapan masyarakat, dan memberikan pengalaman pelayanan yang lebih baik.
2. Bagi Masyarakat Pemohon Layanan: Masyarakat diharapkan untuk terus meningkatkan kesadaran dalam mempersiapkan dokumen atau berkas persyaratan secara lengkap sebelum mengajukan permohonan. Hal ini akan

mendukung kelancaran proses pelayanan, mengurangi waktu tunggu, serta membantu petugas dalam menyelesaikan permohonan dokumen dengan lebih cepat. Kolaborasi antara petugas pelayanan dan masyarakat merupakan faktor penting untuk mencapai kualitas pelayanan yang lebih baik.

3. Bagi Penelitian Selanjutnya: Penelitian berikutnya disarankan untuk mengembangkan kajian yang lebih mendalam terkait hubungan antara ketersediaan teknologi dan kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik. Selain itu, dapat dilakukan penelitian perbandingan dengan kelurahan lain untuk memahami praktik terbaik yang dapat diadopsi di Kelurahan Klabala. Penelitian ini juga dapat diperluas dengan mengeksplorasi aspek keberlanjutan pelayanan melalui inovasi digital atau *e-government* yang sedang berkembang.

Dengan menerapkan saran-saran di atas, diharapkan kualitas pelayanan dokumen kependudukan di Kelurahan Klabala dapat terus meningkat, baik dari segi efisiensi, keandalan, maupun kenyamanan bagi masyarakat.

## REFERENSI

- Hakim, T. (2023). Evaluasi Prosedur Pelayanan Publik di Era Digital. *Jurnal Transformasi Administrasi*, 13(2), 90–102.
- Ombudsman Republik Indonesia. (2023). *Laporan Penilaian Kualitas Pelayanan Publik Tahun 2023*. Jakarta: Ombudsman RI.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2020). *Dimensi Kualitas Pelayanan: Pendekatan dan Implementasi*. Jakarta: Gramedia.
- Putri, A. D. (2025). Strategi Peningkatan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Daerah Tertinggal: Studi Kasus Papua Barat Daya. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(1), 45–60.
- Rachman, F. (2022). Sarana dan Prasarana sebagai Penunjang Pelayanan Publik. *Jurnal Infrastruktur Pelayanan*, 11(1), 55–66.
- Raharjo, A. (2023). Digitalisasi Pelayanan Publik dan Efisiensi Sistem Pemerintahan. *Jurnal Transformasi Digital*, 12(4), 230–240.
- Rahman, B. (2023). *Evaluasi Pelayanan Publik: Tantangan dan Solusi di Daerah Terpencil*. Jakarta: Penerbit Nusantara.
- Rahmanto, A. (2024). Digitalisasi dan Efisiensi Pelayanan Publik: Studi Kasus Indonesia. *Jurnal Transformasi Digital*, 14(3), 200–214.
- Riani, D. (2025). Partisipasi Masyarakat dalam Meningkatkan Pelayanan Publik. *Jurnal Sosial Humaniora*, 12(2), 120–135.
- Sinambela, L. (2020). Pelayanan Publik dan Tantangan Kesejahteraan Sosial di Indonesia. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(1), 12–23.
- Situmorang, P. (2021). Kepemimpinan dan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(1), 30–41.
- Sutrisno, T. (2022). Analisis Implementasi Kebijakan Administrasi Kependudukan di Indonesia. *Jurnal Kebijakan Publik*, 9(2), 150–165.
- Syafrina, N. (2020). Akuntabilitas dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Etika Pemerintahan*, 8(4), 175–185.
- Yulianti, R. (2024). Peran Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Tingkat Kelurahan. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 11(3), 78–92.
- Yulianto, T. (2021). Inovasi Digital dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Inovasi Pemerintahan*, 10(2), 87–100.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (2021). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: Free Press.

