



ANALISIS STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL PROVINSI SUMATERA UTARA

Dinda Ratulangi

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Juniyanti Siagian

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Putri Alisia Silaen

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Wildan Arifin Batu Bara

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Fikri Dwi Septian

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Farhan Ramadhan

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Zannah Zania Zahra Matondang

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Alamat: Jl. William Iskandar Ps. V, Medan Estate, Kec. Percut Sei Tuan, Kabupaten Deli
Serdang, Sumatera Utara 20371

email: dindaratulangi92@gmail.com¹, juniyanti0604@gmail.com², putrialisia718@gmail.com³,
wildanbara24@gmail.com⁴, sfikridwi@gmail.com⁵, farhanramadhan1748@gmail.com⁶,
Matondangzahra02@gmail.com⁷

Abstract. *This study aims to analyze strategies for improving the quality of population administration services at the Population and Civil Registration Office of North Sumatra Province. The research method used was a qualitative approach with a descriptive approach. Data collection techniques included observation, interviews, and documentation. Informants in this study consisted of employees and community users of population administration services. Data analysis was conducted through the stages of data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results indicate that the strategy for improving service quality was implemented through the implementation of service digitalization, improving human resource competency, and simplifying service procedures. Furthermore, efforts to improve facilities and infrastructure contributed to the effectiveness of public services. However, several obstacles remain, such as network limitations, a lack of public understanding of digital services, and a high volume of service requests. The conclusion of this study indicates that the implemented strategy has had a positive impact on improving the quality of population administration services, although several aspects still require optimization to achieve more effective, efficient, and responsive public services to community needs.*

Keywords: *Population Administration, Service Strategy, Service Quality.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Sumatera Utara. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini terdiri dari pegawai dan masyarakat pengguna layanan administrasi kependudukan. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi peningkatan kualitas pelayanan dilakukan melalui penerapan digitalisasi layanan, peningkatan kompetensi sumber daya manusia, serta penyederhanaan prosedur pelayanan. Selain itu, upaya peningkatan sarana dan prasarana turut mendukung efektivitas pelayanan kepada masyarakat. Namun demikian, masih terdapat beberapa kendala, seperti keterbatasan jaringan, kurangnya pemahaman masyarakat terhadap layanan digital, serta tingginya volume permohonan layanan. Kesimpulan penelitian ini menunjukkan bahwa strategi yang diterapkan telah memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan

administrasi kependudukan, meskipun masih memerlukan optimalisasi dalam beberapa aspek guna mencapai pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Kata kunci: Administrasi Kependudukan, Strategi Pelayanan, Kualitas Pelayanan.

LATAR BELAKANG

Pelayanan publik merupakan salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan pemerintahan yang berorientasi pada pemenuhan kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan publik menjadi indikator utama dalam menilai kinerja instansi pemerintah, khususnya dalam memberikan pelayanan yang efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dalam konteks pemerintahan modern, pelayanan publik tidak hanya dipandang sebagai kewajiban administratif, tetapi juga sebagai bentuk tanggung jawab negara dalam menjamin kesejahteraan masyarakat melalui pelayanan yang berkualitas (Nurhayati & Rahman, 2023).

Salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki peran strategis adalah pelayanan administrasi kependudukan. Administrasi kependudukan mencakup berbagai dokumen penting seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, dan dokumen lainnya yang menjadi dasar legalitas identitas warga negara (UU No. 24 Tahun 2013). Keberadaan dokumen tersebut sangat penting karena menjadi syarat utama dalam mengakses berbagai layanan publik, seperti pendidikan, kesehatan, dan bantuan sosial, sehingga kualitas pelayanan administrasi kependudukan harus terus ditingkatkan (Darma et al., 2025).

Dalam penyelenggaraannya, pelayanan administrasi kependudukan dilaksanakan oleh instansi pemerintah yang memiliki kewenangan di bidang kependudukan, yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Sumatera Utara. Instansi ini bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara cepat, tepat, dan akurat. Seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik, instansi ini dituntut untuk mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi serta meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan (Gobel, 2017).

Perkembangan teknologi informasi mendorong pemerintah untuk melakukan inovasi dalam pelayanan publik, salah satunya melalui digitalisasi layanan administrasi kependudukan. Digitalisasi ini diharapkan mampu meningkatkan efisiensi pelayanan serta mempermudah akses masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan. Namun demikian, dalam praktiknya, penerapan sistem digital tidak selalu berjalan optimal,

terutama pada daerah yang memiliki keterbatasan akses teknologi dan literasi digital masyarakat yang masih rendah (Susanto, 2024).

Berdasarkan hasil pengamatan selama kegiatan magang, pelayanan administrasi kependudukan di lapangan masih menghadapi berbagai tantangan. Salah satu permasalahan yang sering ditemukan adalah adanya antrean pelayanan yang cukup panjang pada waktu tertentu, terutama pada layanan perekaman dan pencetakan dokumen kependudukan. Hal ini menunjukkan bahwa tingginya kebutuhan masyarakat terhadap layanan belum sepenuhnya diimbangi dengan kapasitas pelayanan yang tersedia.

Selain itu, masih terdapat sebagian masyarakat yang mengalami kesulitan dalam mengakses layanan berbasis digital. Kurangnya pemahaman terhadap penggunaan teknologi serta kendala jaringan internet menjadi faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan secara online. Akibatnya, masyarakat cenderung memilih untuk datang langsung ke kantor pelayanan, yang pada akhirnya meningkatkan beban pelayanan secara tatap muka.

Di sisi lain, pihak instansi telah melakukan berbagai upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan, seperti penyederhanaan prosedur, peningkatan kompetensi sumber daya manusia, serta penyediaan sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan. Upaya tersebut merupakan bagian dari strategi pelayanan yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Namun, efektivitas dari strategi tersebut masih perlu dikaji lebih lanjut untuk mengetahui sejauh mana dampaknya terhadap kualitas pelayanan.

Dalam pelaksanaannya, masih terdapat kesenjangan antara harapan masyarakat dengan pelayanan yang diberikan. Masyarakat mengharapkan pelayanan yang cepat, mudah, dan transparan, namun dalam beberapa kondisi masih ditemukan keterlambatan dalam penyelesaian dokumen serta kurangnya informasi yang jelas mengenai prosedur pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa strategi pelayanan yang diterapkan belum sepenuhnya mampu memenuhi ekspektasi masyarakat.

Berdasarkan kondisi tersebut, penting untuk dilakukan kajian yang mendalam mengenai strategi peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Provinsi Sumatera Utara. Kajian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu administrasi publik serta menjadi bahan evaluasi bagi instansi terkait dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

KAJIAN TEORITIS

Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh instansi pemerintah dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pelayanan publik menjadi fungsi utama pemerintah dalam memberikan kesejahteraan kepada masyarakat melalui layanan yang berkualitas, transparan, dan akuntabel. Dalam praktiknya, pelayanan publik harus mampu menjawab kebutuhan masyarakat secara tepat dan berkelanjutan (Utami et al., 2022).

Kualitas pelayanan publik menjadi salah satu indikator penting dalam menilai kinerja suatu instansi pemerintah. Pelayanan yang baik tidak hanya dilihat dari kecepatan dan ketepatan, tetapi juga dari sikap aparatur dalam memberikan layanan yang ramah, adil, serta profesional. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan menjadi hal yang wajib dilakukan oleh setiap instansi pemerintah guna memenuhi harapan masyarakat (Wahyudin et al., 2024).

Dalam konteks administrasi kependudukan, pelayanan publik memiliki peran yang sangat penting karena berkaitan langsung dengan pemenuhan hak dasar masyarakat. Pelayanan yang optimal akan mempermudah masyarakat dalam memperoleh dokumen kependudukan yang sah, sehingga dapat menunjang akses terhadap berbagai layanan lainnya. Dengan demikian, pelayanan publik yang berkualitas menjadi dasar dalam menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik.

Strategi Pelayanan Publik

Strategi pelayanan publik merupakan langkah-langkah yang dirancang secara sistematis oleh instansi pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Strategi ini mencakup perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi terhadap kebijakan dan program pelayanan yang dijalankan. Dengan adanya strategi yang tepat, instansi pemerintah dapat mengoptimalkan sumber daya yang dimiliki untuk mencapai pelayanan yang efektif dan efisien (Wahyudin et al., 2024).

Dalam pelaksanaannya, strategi pelayanan harus mampu menjawab berbagai tantangan yang dihadapi, seperti keterbatasan sumber daya, tingginya jumlah pengguna layanan, serta perkembangan teknologi yang semakin pesat. Oleh karena itu, diperlukan inovasi dalam pelayanan, seperti penerapan sistem digital dan penyederhanaan prosedur agar pelayanan dapat dilakukan dengan lebih cepat dan mudah (Kardina et al., 2025).

Selain itu, strategi pelayanan juga harus berorientasi pada kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan. Setiap kebijakan yang diambil perlu mempertimbangkan aspek kemudahan akses, kejelasan informasi, serta kenyamanan dalam memperoleh layanan. Dengan strategi yang tepat, diharapkan pelayanan publik dapat berjalan secara optimal dan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Kualitas pelayanan dapat dilihat dari berbagai aspek, seperti keandalan dalam memberikan layanan, kecepatan dalam merespons kebutuhan masyarakat, serta kemampuan aparatur dalam memberikan jaminan dan rasa aman kepada pengguna layanan (Kusumah & Wijaya, 2019).

Pelayanan yang berkualitas akan memberikan dampak positif terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Masyarakat yang merasa puas terhadap pelayanan yang diterima cenderung akan memiliki kepercayaan yang lebih tinggi terhadap instansi pemerintah. Sebaliknya, pelayanan yang kurang baik dapat menimbulkan ketidakpuasan dan berdampak pada menurunnya kepercayaan masyarakat (Purnamasari & Sastrawan, 2014).

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, instansi pemerintah perlu melakukan evaluasi secara berkala terhadap kinerja pelayanan yang diberikan. Evaluasi ini bertujuan untuk mengetahui kelemahan yang ada serta mencari solusi yang tepat untuk perbaikan. Dengan demikian, kualitas pelayanan dapat terus ditingkatkan sesuai dengan perkembangan kebutuhan masyarakat.

Administrasi Kependudukan

Administrasi kependudukan merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban data serta dokumen kependudukan melalui pendaftaran penduduk dan

pencatatan sipil. Administrasi kependudukan memiliki peran penting dalam memberikan identitas hukum bagi setiap warga negara, sehingga keberadaannya menjadi sangat vital dalam kehidupan masyarakat (Basofi & Fatmawati, 2023).

Pelaksanaan administrasi kependudukan dilakukan oleh instansi pemerintah yang memiliki kewenangan di bidang tersebut, salah satunya adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Sumatera Utara. Instansi ini bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terkait penerbitan dokumen kependudukan serta pengelolaan data kependudukan secara akurat dan berkelanjutan (Idris & Supandi, 2024).

Seiring dengan perkembangan teknologi, administrasi kependudukan juga mengalami perubahan menuju sistem pelayanan berbasis digital. Digitalisasi ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, akurasi, serta kemudahan akses bagi masyarakat. Namun dalam pelaksanaannya, masih terdapat berbagai kendala seperti keterbatasan infrastruktur dan pemahaman masyarakat terhadap teknologi. Oleh karena itu, diperlukan strategi yang tepat agar pelayanan administrasi kependudukan dapat berjalan secara optimal dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat (Prihandono & Amir, 2024).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena penelitian bertujuan untuk memahami secara mendalam mengenai strategi peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Sumatera Utara. Melalui pendekatan kualitatif, peneliti dapat menggali informasi secara lebih komprehensif terkait proses pelayanan, strategi yang diterapkan, serta berbagai kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung proses pelayanan administrasi kependudukan di lokasi penelitian. Wawancara dilakukan kepada pegawai serta masyarakat sebagai pengguna layanan untuk memperoleh informasi yang mendalam terkait kualitas pelayanan dan strategi yang diterapkan. Selain itu, dokumentasi digunakan untuk melengkapi data berupa arsip, laporan, serta dokumen pendukung lainnya yang relevan dengan penelitian.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan menyederhanakan dan memilah data yang diperoleh sesuai dengan fokus penelitian. Selanjutnya, data disajikan dalam bentuk narasi agar mudah dipahami dan dianalisis. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan berdasarkan temuan penelitian yang telah dianalisis secara sistematis, sehingga dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai strategi peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Sumatera Utara. Data penelitian diperoleh melalui wawancara dengan pegawai bagian pelayanan serta masyarakat pengguna layanan, yang kemudian didukung dengan hasil observasi langsung selama kegiatan magang. Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa instansi telah menerapkan berbagai strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan, seperti digitalisasi layanan, peningkatan kompetensi sumber daya manusia, penyederhanaan prosedur, serta penyediaan sarana dan prasarana. Namun demikian, dalam pelaksanaannya masih terdapat berbagai kendala yang mempengaruhi efektivitas pelayanan. Oleh karena itu, pembahasan dalam penelitian ini difokuskan pada beberapa aspek utama yang menjadi strategi sekaligus tantangan dalam peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di lokasi penelitian.

Penerapan Digitalisasi Pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai, penerapan digitalisasi pelayanan menjadi salah satu strategi utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Instansi telah menyediakan sistem pelayanan berbasis online yang memungkinkan masyarakat mengajukan permohonan dokumen seperti KTP, KK, dan akta kelahiran tanpa harus datang langsung ke kantor. Dalam praktiknya, sistem ini cukup membantu dalam mengurangi antrean serta mempercepat proses pelayanan, terutama bagi masyarakat yang sudah memahami penggunaan teknologi. Namun, berdasarkan hasil observasi di lapangan, masih banyak masyarakat yang belum terbiasa menggunakan

layanan digital sehingga tetap memilih datang langsung ke kantor pelayanan. Hal ini menyebabkan beban pelayanan tatap muka tetap tinggi. Selain itu, kendala jaringan internet yang tidak stabil di beberapa wilayah juga menjadi hambatan dalam optimalisasi layanan digital, sehingga perlu adanya upaya peningkatan sosialisasi dan perbaikan sistem (Rizal et al., 2024).

Peningkatan Kompetensi Sumber Daya Manusia

Strategi lain yang dilakukan adalah peningkatan kompetensi sumber daya manusia yang terlibat dalam pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara, pihak instansi secara rutin memberikan pelatihan kepada pegawai guna meningkatkan kemampuan teknis dan non-teknis dalam memberikan pelayanan. Pelatihan tersebut meliputi penggunaan sistem digital, pemahaman prosedur pelayanan, serta kemampuan komunikasi dengan masyarakat. Dalam praktiknya, peningkatan kompetensi ini terlihat dari sikap pegawai yang lebih responsif dan mampu memberikan penjelasan yang jelas kepada masyarakat. Namun demikian, berdasarkan hasil observasi, masih terdapat beberapa pegawai yang mengalami kesulitan dalam menangani lonjakan jumlah pemohon layanan, terutama pada jam-jam sibuk. Kondisi ini menunjukkan bahwa selain peningkatan kompetensi, diperlukan juga penyesuaian jumlah tenaga pelayanan agar pelayanan dapat berjalan lebih optimal dan tidak menimbulkan antrean yang panjang (Dwi et al., 2025).

Penyederhanaan Prosedur Pelayanan

Penyederhanaan prosedur pelayanan juga menjadi bagian penting dari strategi peningkatan kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian, instansi telah berupaya menyusun alur pelayanan yang lebih sederhana dan mudah dipahami oleh masyarakat. Informasi terkait persyaratan dan prosedur pelayanan telah disediakan melalui papan informasi serta media digital. Hal ini bertujuan untuk mengurangi kebingungan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan. Namun, dalam praktiknya masih ditemukan masyarakat yang belum memahami alur pelayanan, sehingga sering terjadi kesalahan dalam melengkapi berkas yang dibutuhkan. Kondisi ini menyebabkan proses pelayanan menjadi lebih lama karena masyarakat harus melengkapi kembali persyaratan yang kurang. Oleh karena itu, selain penyederhanaan prosedur, diperlukan juga

peningkatan sosialisasi serta pendampingan kepada masyarakat agar proses pelayanan dapat berjalan lebih efektif dan efisien (Fitriani & Yamani, 2025).

Peningkatan Sarana dan Prasarana Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa peningkatan sarana dan prasarana menjadi salah satu faktor pendukung dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Instansi telah menyediakan berbagai fasilitas seperti ruang tunggu, sistem antrean, serta perangkat pendukung pelayanan lainnya untuk menunjang kenyamanan masyarakat. Dalam kondisi normal, fasilitas tersebut cukup memadai dalam mendukung proses pelayanan. Namun, berdasarkan hasil observasi, pada waktu tertentu seperti awal pekan atau menjelang batas administrasi tertentu, jumlah masyarakat yang datang meningkat secara signifikan sehingga menyebabkan ruang tunggu menjadi penuh dan kurang nyaman. Selain itu, keterbatasan jumlah loket pelayanan juga menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi lamanya waktu pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan sarana dan prasarana masih perlu disesuaikan dengan tingkat kebutuhan masyarakat agar pelayanan dapat berjalan secara lebih optimal (Purnamasari & Sastrawan, 2014).

Kendala dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan

Dalam pelaksanaan strategi peningkatan kualitas pelayanan, terdapat berbagai kendala yang dihadapi oleh instansi. Salah satu kendala utama adalah tingginya jumlah permohonan layanan yang tidak sebanding dengan kapasitas pelayanan yang tersedia. Selain itu, rendahnya tingkat literasi digital masyarakat juga menjadi hambatan dalam penerapan layanan berbasis online (Laha & Dorohungi, 2021). Banyak masyarakat yang masih belum memahami cara menggunakan sistem digital, sehingga lebih memilih datang langsung ke kantor pelayanan. Kendala lain yang ditemukan adalah keterbatasan jaringan internet yang mempengaruhi kelancaran sistem pelayanan. Meskipun demikian, pihak instansi terus berupaya mengatasi kendala tersebut melalui sosialisasi kepada masyarakat serta perbaikan sistem pelayanan. Upaya ini menunjukkan adanya komitmen dalam meningkatkan kualitas pelayanan, meskipun masih diperlukan peningkatan yang berkelanjutan (Kardina et al., 2025).

Berdasarkan hasil penelitian, dapat dipahami bahwa strategi peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan merupakan suatu proses yang melibatkan berbagai aspek, mulai dari teknologi, sumber daya manusia, hingga fasilitas pelayanan. Strategi yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Sumatera Utara telah menunjukkan arah yang positif, terutama dalam upaya digitalisasi dan peningkatan kompetensi pegawai. Namun, keberhasilan strategi tersebut sangat dipengaruhi oleh kesiapan masyarakat dalam memanfaatkan layanan yang tersedia. Oleh karena itu, diperlukan upaya yang lebih intensif dalam meningkatkan pemahaman masyarakat serta penyesuaian kapasitas pelayanan dengan jumlah pengguna layanan. Dengan demikian, pelayanan administrasi kependudukan dapat berjalan secara lebih efektif, efisien, dan mampu memenuhi harapan masyarakat secara optimal (Kardina et al., 2025).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa strategi peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Sumatera Utara telah dilaksanakan melalui berbagai upaya yang terencana dan berkelanjutan. Strategi tersebut meliputi penerapan digitalisasi pelayanan, peningkatan kompetensi sumber daya manusia, penyederhanaan prosedur pelayanan, serta penyediaan sarana dan prasarana yang mendukung proses pelayanan. Upaya-upaya tersebut menunjukkan adanya komitmen instansi dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Penerapan digitalisasi pelayanan memberikan dampak positif dalam meningkatkan efisiensi dan kemudahan akses layanan bagi masyarakat. Namun, dalam praktiknya masih ditemukan kendala, seperti rendahnya tingkat literasi digital masyarakat serta keterbatasan jaringan internet di beberapa wilayah. Kondisi ini menyebabkan pemanfaatan layanan digital belum berjalan secara optimal, sehingga pelayanan secara tatap muka masih menjadi pilihan utama bagi sebagian masyarakat.

Selain itu, peningkatan kompetensi pegawai dan penyederhanaan prosedur pelayanan juga memberikan kontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Pegawai yang memiliki kemampuan teknis dan komunikasi yang baik mampu memberikan pelayanan yang lebih responsif dan profesional. Namun, tingginya jumlah

permohonan layanan yang tidak sebanding dengan kapasitas pelayanan masih menjadi tantangan yang perlu diatasi agar pelayanan dapat berjalan lebih efektif.

Strategi yang diterapkan telah menunjukkan hasil yang positif dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Meskipun demikian, masih diperlukan optimalisasi dalam berbagai aspek, seperti peningkatan sosialisasi layanan digital, penambahan kapasitas pelayanan, serta perbaikan infrastruktur pendukung. Dengan demikian, diharapkan pelayanan administrasi kependudukan dapat semakin efektif, efisien, dan mampu memenuhi harapan masyarakat secara maksimal.

DAFTAR REFERENSI

- Basofi, M. B., & Fatmawati, I. (2023). Perlindungan Hukum Terhadap Pekerja Di Indonesia Berdasarkan Undang-Undang Cipta Kerja. *Professional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 10(1), 77–86. <https://doi.org/10.37676/professional.v10i1.3544>
- Darma, I. G. M., Widodo, S. E., Hs, M. H., Bina, S., Martapura, M., & Jember, U. M. (2025). *Implementasi Pelayanan Publik Dalam Penerbitan Administrasi Kependudukan Di Desa Rejodadi Kecamatan Buay Madang Timur Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur*. 5, 1738–1748.
- Dwi, J., Amory, S., Mudo, M., & Rhena, J. (2025). *Transformasi Ekonomi Digital dan Evolusi Pola Konsumsi : Tinjauan Literatur tentang Perubahan Perilaku Belanja di Era Internet*. 14, 28–37.
- Fitriani, N. C., & Yamani, A. Z. (2025). *Legal Theory Digitalisasi Legal Drafting Melalui Artificial Intelligence : Peluang Dan Tantangan Masa Depan*. 1283–1299.
- Gobel, L. Van. (2017). PUBLIK: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Bina Taruna Gorontalo Volume IV Nomor 1 Juni 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, IV(2file:///C:/Users/Acer/Downloads/49-Article Text-134-1-10-20200110.pdf), 119–128.
- Idris, J. I., & Supandi, A. (2024). Evaluasi Kebijakan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik di Indonesia; Potret Bibliometric Analysis. *Transparansi : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 7(1), 149–162. <https://doi.org/10.31334/transparansi.v7i1.3709>
- Kardina, M., Putri, N. E., & Umar, G. (2025). *Problematika Pelayanan Bidang Pencatatan Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan*. 1, 1–10.
- Kusumah, H. A., & Wijaya, A. R. C. (2019). Peranan Lbh Dalam Meningkatkan Pemahaman Masyarakatmiskintentang Bantuan Hukum Di Kota Sukabumi. *Jurnal Adhum*, IX(1), 15–22.

**ANALISIS STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
PROVINSI SUMATERA UTARA**

- Laha, M. S., & Dorohungi, R. (2021). *Peran Pendamping Desa Dalam Pemberdayaan Masyarakat Di Distrik Numfor Barat Kabupaten Biak Numfor*. 1.
- Nurhayati, N., & Rahman, A. (2023). Systematic Literature Review: Tata Kelola Kolaboratif Dalam Sektor Publik. *Jurnal Agregasi : Aksi Reformasi Government Dalam Demokrasi*, 11(1), 1–22. <https://doi.org/10.34010/agregasi.v11i1.9207>
- Prihandono, G., & Amir, M. T. (2024). Implementasi Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Efisiensi Organisasi dan Daya Saing Perusahaan. *Journal of Economics and Business UBS*, 13(2), 577–587. <https://doi.org/10.52644/joeb.v13i2.1556>
- Purnamasari, I., & Sastrawan, B. (2014). *Analisis kualitas pelayanan akta kematian di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten bogor*. 3, 7201–7209.
- Rizal, D. A., Maula, R., & Idamatussilmi, N. (2024). *Transformasi Media Sosial dalam Digitalisasi Agama ; Media Dakwah dan Wisata Religi*. 9(2), 206–230.
- Susanto, M. A. (2024). *Islam dan Teknologi : Tantangan Etika dan Adaptasi dalam Era Digital*. 1(2), 95–102.
- Utami, L. T., Syafri, W., & Mulyati, D. (2022). *Administrative City Of South Jakarta Tata Kelola Pemerintahan Kolaborasi Dalam Pelayanan Ijin Usaha Mikro Kecil Di Kota Administrasi Jakarta Selatan*. 3(November), 3683–3694.
- Wahyudin, D., Husada, A., & Ansori, A. (2024). *Efektivitas Pemeriksaan Pajak Dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Setia Budi Tiga*. 11(1), 79–91.