



Efektivitas Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang

Nabila Faihanah Putri^{1*}, Ayunda Putri Aullia², Anindya Putri Ramadhani³, Fairuz Qolbie⁴, Aulia Figo Kendamamukti⁵

¹⁻⁵Universitas Brawijaya, Malang, Indonesia

Email Korespondensi: fainabilla@student.ub.ac.id

ABSTRAK

Optimalisasi pelayanan administrasi kependudukan menjadi indikator krusial dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance). Di tengah tingginya dinamika mobilitas demografi, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Malang dituntut untuk mengintegrasikan sistem pelayanan berbasis elektronik secara berkesinambungan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas sistem pelayanan administrasi kependudukan di Dispendukcapil Kota Malang mengacu pada teori efektivitas organisasi Richard M. Steers, yang mengelaborasi dimensi pencapaian tujuan, integrasi, adaptasi, dan kepuasan pengguna. Menggunakan metode kualitatif deskriptif, data dihimpun melalui wawancara mendalam semi-terstruktur bersama aparatur lembaga serta masyarakat pengguna layanan, yang kemudian diperkuat melalui studi literatur. Analisis data dilakukan secara interaktif meliputi tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Temuan penelitian mengindikasikan bahwa kinerja kelembagaan dalam sistem pelayanan telah berjalan cukup efektif. Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAM) Terpusat serta inovasi program DICAR (Dokumen Kependudukan Dicitak di Tempat) mampu memangkas waktu pemrosesan dokumen secara signifikan dari satu minggu menjadi dua hingga tiga hari. Kendati demikian, hambatan struktural berupa kesenjangan digital (digital divide) pada kelompok lanjut usia dalam mengadopsi Identitas Kependudukan Digital (IKD) serta kerentanan peladen (server) pusat pada jam sibuk masih menjadi kendala utama. Studi ini merekomendasikan rekonstruksi antarmuka aplikasi berbasis human-centered design, penguatan SOP kontingensi teknis peladen, dan urgensi evaluasi periodik yang berorientasi pada pengalaman pengguna (user experience).

Kata Kunci: Administrasi kependudukan; Efektivitas pelayanan; Digitalisasi.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu pilar utama sekaligus Indikator terpenting dalam penyelenggaraan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, negara memiliki kewajiban konstitusional untuk hadir dan melayani setiap warga negara serta penduduknya dalam pemenuhan hak dan kebutuhan dasar (Republik Indonesia, 2009). Salah satu bentuk pelayanan publik yang paling fundamental, esensial, dan bersentuhan langsung dengan siklus hidup masyarakat sejak lahir hingga meninggal dunia adalah pelayanan administrasi kependudukan. Administrasi kependudukan tidak sekedar dimaknai sebagai rutinitas pencatatan administrasi belaka, melainkan wujud nyata pengakuan dan perlindungan sah dari negara terhadap status perdata atau legalitas identitas seseorang. Kepemilikan dokumen kependudukan yang valid merupakan prasyarat mutlak atau kunci pembuka bagi masyarakat untuk dapat mengakses berbagai layanan publik dan hak-hak sipil lainnya, seperti sektor pendidikan, kesehatan, layanan bank dan jaminan sosial hingga partisipasi politik (Hardiyansyah, 2018). Oleh karena itu, penyelenggaraan administrasi kependudukan yang tertib, akurat, dan mudah diakses menjadi tanggung jawab yang tidak dapat ditawar oleh institusi birokrasi pemerintah.

Dalam arus modernisasi dan globalisasi, ekspektasi dan tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang serba cepat, transparan, dan efisien mengalami peningkatan yang sangat signifikan. Hal ini memaksa institusi penyelenggara pelayanan, khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil), untuk beradaptasi dan bertransformasi dari sistem pelayanan manual menuju sistem tata kelola berbasis elektronik atau *e-government* (Indrajit, 2016). Efektivitas sebuah sistem pelayanan menjadi tolak ukur krusial untuk mengevaluasi sejauh mana tujuan pelayanan tersebut mampu dicapai secara tepat sasaran hemat waktu, dan dengan alokasi sumber daya yang rasional. Implementasi sistem informasi administrasi kependudukan (SIK) secara nasional sejatinya diupayakan sebagai solusi untuk mengentaskan berbagai patologi birokrasi klasik, seperti praktik pungutan liar, birokrasi yang berbelit-belit, dan asimetri atau ketidakakuratan data. Dengan demikian, tingkat efektivitas penerapan sistem ini sangat bergantung pada orkestrasi dari berbagai elemen pendukung, termasuk keandalan infrastruktur teknologi informasi, kompetensi teknis sumber daya manusia aparatur, kejelasan Standar Operasional Prosedur (SOP), serta tingkat literasi masyarakat sebagai pengguna layanan.

Kota Malang, sebagai salah satu kota metropolitan terbesar di provinsi Jawa Timur yang juga menyenangkan satu sebagai kota pendidikan dan destinasi pariwisata, memiliki karakteristik demografi yang sangat dinamis dan kompleks. Tingginya angka mobilitas penduduk, arus urbanisasi, serta kehadiran puluhan ribu mahasiswa dan pekerja pendatang dari berbagai daerah setiap tahunnya memberikan tekanan sekaligus tantangan yang berat bagi Dispendukcapil Kota Malang dalam menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan yang prima. Untuk merespon dinamika pertumbuhan penduduk dan tingginya volume permohonan (BPS Kota Malang, 2023) dokumen kependudukan tersebut, Dispendukcapil Kota Malang telah melakukan berbagai menu file Inovasi dan mengoptimalkan sistem pelayanan berbasis elektronik seperti pelayanan online guna mengurangi penumpukan antrian fisik di kantor dinas dan mempermudah aksesibilitas masyarakat. Langkah-langkah strategis yang diinisiasi ini merupakan manifestasi dari komitmen Pemerintah Daerah dalam mewujudkan ekosistem tertib administrasi kependudukan yang terintegrasi, mutakhir, dan berkelanjutan.

Walaupun berbagai terobosan inovatif dan modernisasi sistem pelayanan berbasis teknologi telah diimplementasikan, pada tataran realistik empiris, pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di lapangan tidak luput dari berbagai dinamika dan hambatan operasional. Dapat berbagai fenomena yang mengindikasikan bahwa efektivitas sistem pelayanan yang ada masih memerlukan evaluasi yang komprehensif. Beberapa problematika yang kerap kali muncul diantaranya meliputi pemeliharaan pelayanan (*server Down*) Atau gangguan jaringan yang menghambat proses pencetakan dokumen kurangnya pemahaman dan adaptasi sebagian masyarakat terutama kelompok rentan dan lansia terhadap prosedur layanan berbasis aplikasi, hingga kendala teknis dalam proses sinkronisasi dan konsolidasi data nomor induk kependudukan antar lembaga (Sinambela, 2014). Situasi ini pada akhirnya berpotensi menurunkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja penyelenggara negara. Oleh karena itu, kajian akademis yang mendalam dan terukur mengenai efektivitas sistem pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang menjadi sangat urgen untuk dilaksanakan. Dan ini diharapkan tidak hanya mampu memetakan tingkat keberhasilan dan kelemahan dari sistem yang sedang beroperasi, tetapi juga dapat menemukan akar permasalahan yang holistik guna merumuskan rekomendasi perbaikan strategis demi terwujudnya pelayanan publik yang adaptif, responsif, berkeadilan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Pada penelitian ini, teori *Organizational effectiveness* yang dikemukakan oleh Richard M. Steers digunakan sebagai landasan utama guna menganalisis efektivitas sistem pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang. Menurut Steers, efektivitas organisasi dapat diukur dari sejauh mana organisasi mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya secara optimal. Dalam instansi pemerintahan, efektivitas berhubungan erat dengan kemampuan organisasi publik dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan peraturan dan tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas dilihat dari tercapainya target pelayanan, bagaimana proses pelayanan tersebut dijalankan secara terarah, sesuai prosedur, dan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat (Steers, 1985).

Dalam pelayanan publik, efektivitas juga dapat dilihat dari bagaimana instansi menerapkan sistem pelayanan publik. Hal ini terlihat dari penerapan standar operasional prosedur (SOP) yang jelas sebagai pedoman kerja, penyusunan alur pelayanan yang rapi sehingga mudah dipahami oleh masyarakat, serta pemberian layanan dengan waktu yang relatif cepat dan tidak berbelit. Ketiga aspek ini menunjukkan secara awal apakah instansi telah menjalankan pelayanan secara tertib dan mampu memberikan kemudahan bagi masyarakat (Steers, 1985). Selain itu, keefektifan layanan juga berhubungan dengan kemampuan lembaga dalam mengatur sistem layanan yang ada. Penggunaan teknologi atau digitalisasi layanan merupakan salah satu langkah untuk meningkatkan efisiensi dan mempermudah akses bagi masyarakat. Namun, dalam implementasinya seringkali ada kendala teknis, seperti masalah jaringan, gangguan sistem, serta keterbatasan sumber daya manusia. Situasi ini menunjukkan bahwa selain dengan sistem yang baik, keefektifan layanan juga harus didukung dengan kemampuan lembaga dalam mempertahankan keberlangsungan dan mutu pada implementasinya.

Sejalan dengan hal tersebut, kinerja sebuah organisasi dalam memberikan pelayanan publik tidak hanya bergantung pada pencapaian tujuan organisasi itu sendiri, tetapi juga pada keterampilan organisasi dalam mengelola sumber daya, beradaptasi dengan perubahan, dan menyediakan layanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan dapat dinilai dari seberapa baik organisasi mampu melaksanakan fungsi

pelayanan secara berkelanjutan dan maksimal (Korengkeng, Tulus, & Plangiten, 2023). mengidentifikasi beberapa aspek yang bisa digunakan untuk mengevaluasi efektivitas suatu organisasi, antara lain pencapaian tujuan, integrasi, adaptasi, dan kepuasan. Pencapaian tujuan berkaitan dengan sejauh mana pelayanan mampu memenuhi target yang telah ditentukan. Integrasi terlihat dari kelancaran proses pelayanan serta koordinasi antara berbagai bagian. Adaptasi mencerminkan kemampuan suatu lembaga untuk menyesuaikan diri dengan perubahan, termasuk dalam implementasi sistem digital dan mengatasi hambatan teknis. Kepuasan berhubungan dengan penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang mereka terima, terutama dari perspektif kemudahan, kecepatan, dan kejelasan prosedur (Steers, 1985). Penerapan keempat aspek tersebut sangat krusial dalam menilai efektivitas pelayanan secara komprehensif. Melalui aspek pencapaian tujuan, integrasi, adaptasi, dan kepuasan, efektivitas juga diukur dari bagaimana proses pelayanan dilaksanakan dan dampaknya bagi masyarakat.

Selain itu, efektivitas pelayanan publik juga menunjukkan tingkat keberhasilan organisasi pemerintah dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, tepat waktu, serta mampu memberikan manfaat kepada masyarakat. Oleh karena itu, penilaian efektivitas tidak hanya berorientasi pada proses internal organisasi, tetapi juga pada hasil pelayanan yang dirasakan langsung oleh masyarakat sebagai pengguna layanan (Monoarfa, 2012). Berdasarkan berbagai dinamika dan persoalan yang masih ditemukan dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, diperlukan suatu kerangka analisis yang dapat mengukur tingkat efektivitas sistem pelayanan yang telah diterapkan. Pengukuran efektivitas tersebut berfokus pada pencapaian target pelayanan dan kemampuan organisasi dalam mengelola proses pelayanan, beradaptasi terhadap perubahan, serta memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan teori efektivitas organisasi yang dikemukakan oleh Richard M. Steers sebagai dasar teoritis untuk menganalisis dan mengevaluasi efektivitas sistem pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang secara lebih komprehensif.

METODE

Dalam menyusun penelitian ini, kelompok kami menggunakan metode kualitatif serta pendekatan deskriptif yang bertujuan untuk menggali, memahami, dan menganalisis secara langsung mengenai fenomena yang terjadi di lapangan (Abdussamad & Sik, 2021). Penggunaan metode kualitatif dinilai sangat relevan karena fokus utama penelitian ini adalah untuk mengukur konsep efektivitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Malang, yang mana perlu untuk adanya pemahaman komprehensif dan interpretasi langsung dari realitas sosial yang ada. Pemilihan Dispendukcapil Kota Malang sebagai fokus utama dalam penelitian didasarkan pada peran vital instansi tersebut sebagai ujung tombak pelayanan administrasi kependudukan dasar yang secara intensif bersentuhan langsung dengan dinamika kebutuhan masyarakat (Dwiyanto, 2021).

Untuk memperoleh data yang akurat dan komprehensif, proses pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan dua teknik utama, yaitu wawancara mendalam dan studi literatur. Teknik wawancara dilakukan secara semi-terstruktur guna menggali informasi secara fleksibel namun tetap berpegang pada fokus penelitian. Narasumber dalam wawancara ini akan mencakup dua sisi utama, yaitu aparatur penyelenggara pelayanan di Dispendukcapil Kota Malang dan masyarakat selaku pengguna layanan untuk mengukur efektivitas dan kepuasan atas pelayanan yang diterima. Melalui dialog langsung ini,

kelompok kami dapat meneliti realitas pelayanan, hambatan langsung, serta sikap aparatur di lapangan dalam menjalankan tugasnya.

Sebagai penguat dalam pengumpulan data primer dari wawancara, penelitian ini juga menggali data sekunder yang didapat melalui studi literatur. Penelusuran kepustakaan dilakukan dengan mengkaji berbagai literatur akademik, jurnal penelitian terdahulu yang relevan dengan etika pelayanan publik (Saputra & Sunarya, 2024). Seluruh data yang terkumpul dari lapangan dan tinjauan pustaka tersebut kemudian dianalisis secara berkesinambungan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, sehingga menghasilkan sebuah analisis yang objektif, sistematis, dan dapat dipertanggungjawabkan secara akademis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang merupakan salah satu perangkat daerah yang memiliki tanggung jawab strategis dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan bagi masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah (PERDA) Nomor 6 Tahun 2012 mengenai Struktur dan Manajemen Dinas Daerah, serta Peraturan Walikota Malang Nomor 57 Tahun 2012 terkait Deskripsi Tugas Utama, Fungsi dan Cara Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Wahyono et al., 2019). Dispendukcapil berperan dalam memberikan pelayanan yang berkaitan langsung dengan identitas hukum warga negara, mulai dari penerbitan KTP elektronik, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Kematian, hingga surat pindah datang (Jenanu & Bagus, 2019). Keberadaan layanan tersebut sangatlah penting dikarenakan dokumen-dokumen kependudukan merupakan syarat utama untuk mengakses berbagai layanan publik seperti pendidikan, kesehatan, perbankan, dan bantuan sosial (Wahyono et al., 2019).

Dalam perkembangannya, Dispendukcapil Kota Malang telah melakukan transformasi pelayanan dari sistem manual menuju sistem berbasis digital. Penggunaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK) memungkinkan pengelolaan data kependudukan secara terintegrasi dan lebih akurat (Gapri & Asraf, 2025). Adanya layanan online menjadi inovasi penting untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen secara jarak jauh tanpa harus hadir secara fisik di kantor pelayanan. Inovasi ini merupakan bentuk adaptasi terhadap perkembangan teknologi informasi sekaligus penyesuaian atas keinginan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat dan praktis (Putri et al., 2025).

Berdasarkan hasil observasi lapangan, sistem pelayanan di Dispendukcapil Kota Malang telah memiliki alur yang cukup jelas. Proses pelayanan diawali dengan pendaftaran dengan mengambil nomor antrian, selanjutnya pengajuan berkas ke loket-loket yang sudah disediakan, dilanjutkan dengan verifikasi dokumen oleh petugas, pemrosesan data ke dalam sistem, hingga penerbitan dokumen akhir. Mekanisme tersebut didukung dengan standar operasional prosedur yang menjadi pedoman kerja bagi aparatur. Kota Malang sebagai kota pendidikan dan kota dengan mobilitas penduduk yang tinggi memiliki tantangan tersendiri dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan (Suprojo et al., 2025). Tingginya arus pendatang seperti mahasiswa dan pekerja dari berbagai daerah secara tidak langsung menuntut Dispendukcapil Kota Malang untuk memiliki sistem pelayanan yang lebih adaptif dan responsif. Oleh sebab itu, keberhasilan pelayanan administrasi kependudukan di Kota Malang tidak hanya

Efektivitas Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang

bergantung pada ketersediaan sistem, tetapi juga pada kemampuan instansi dalam mengelola kompleksitas kebutuhan masyarakat yang terus berkembang.

Efektivitas Kelembagaan Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang

Hasil observasi lapangan dan wawancara menjadi dasar utama dalam menilai efektivitas sistem pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang. Data penelitian yang ada diperoleh melalui wawancara dengan masyarakat sebagai pengguna layanan serta pegawai fungsional Dispendukcapil Kota Malang. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat melihat langsung bagaimana sistem pelayanan dijalankan dan memahami persepsi masyarakat sebagai pengguna layanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat, pengalaman dalam mengakses layanan administrasi kependudukan secara langsung dinilai cukup baik. Alur pelayanan telah berjalan secara sistematis mulai dari pengambilan nomor antrean, verifikasi berkas, hingga proses penerbitan dokumen. Dalam proses pengurusan, petugas bersikap ramah, prosedur pelayanan sudah jelas untuk membantu masyarakat selama proses pengurusan dokumen, serta kondisi tempat pelayanan dinilai nyaman dan bersih. Kondisi lingkungan kantor yang bersih dan nyaman juga memberikan kesan positif terhadap kualitas pelayanan yang diterima masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa secara fisik maupun interpersonal, pelayanan telah memenuhi ekspektasi dasar masyarakat.

Terkait dengan penjelasan prosedur layanan dan persyaratan untuk mengurus dokumen, mayoritas masyarakat memebrikan penilaian bahwa informasi yang disampaikan petugas sudah jelas dan mudah dipahami. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi langsung antara aparaturnya dan masyarakat berjalan cukup efektif. Dalam pelayanan publik, kejelasan informasi yang ada menjadi aspek penting karena memengaruhi kemampuan masyarakat dalam mengikuti prosedur administrasi dengan benar. Dengan adanya penjelasan yang mudah dipahami dalam masyarakat umum, potensi terjadinya kesalahan administrasi dapat diminimalkan.

Pada aspek waktu pelayanan, masyarakat merasakan adanya peningkatan efisiensi dibandingkan beberapa tahun sebelumnya. Jika pada masa lalu penyelesaian dokumen membutuhkan waktu sekitar satu minggu, kini proses tersebut dapat selesai dalam waktu dua hingga tiga hari. Perubahan ini menunjukkan adanya perbaikan sistem kerja yang berdampak langsung pada percepatan pelayanan. Meskipun demikian, antrean yang cukup panjang pada jam-jam tertentu masih menjadi kendala yang sering dikeluhkan masyarakat. Mengenai layanan digital yang ada, masyarakat menilai bahwa sistem online cukup membantu, terutama bagi masyarakat yang memiliki mobilitas tinggi atau tinggal jauh dari kantor Dispendukcapil. Sistem digital yang ada seperti aplikasi si-Apel dinilai mampu menghemat waktu dan mengurangi frekuensi kunjungan langsung ke kantor Dispendukcapil itu sendiri. Akan tetapi, ada kesenjangan kemampuan penggunaan layanan digital, khususnya bagi kelompok tua/lanjut usia. Menurut mereka, layanan digital yang sudah ada memang lebih efisien, tetapi belum sepenuhnya inklusif karena tidak semua kelompok masyarakat dapat mengakses dan memanfaatkannya dengan mudah. Hal ini menjadi catatan penting bahwa transformasi digital harus tetap mempertimbangkan keberagaman kemampuan pengguna dan perlu didukung oleh desain sistem dan proses yang secara eksplisit mengakomodasi perbedaan kemampuan pengguna (Ramdhani et al., 2026).

Selanjutnya, terkait kendala teknis yang mungkin terjadi, masyarakat menyatakan tidak pernah mengalami sistem error atau kesulitan akses. Bahwa pada pengalaman mereka, sistem pelayanan kendala teknis tidak serta merta meniadakan potensi gangguan

pada sistem. Selain itu, pelayanan sudah sesuai dengan ketepatan waktu yang ada. Selain memperoleh informasi dari wawancara kepada beberapa masyarakat yang sudah pernah mengurus berkas di Dispendukcapil, penelitian ini juga melihat dari perspektif pihak Dispendukcapil Kota Malang sebagai penyelenggara pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan fungsional pranata komputer yang ada di Dispendukcapil Kota Malang, diketahui bahwa implementasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) telah dilaksanakan sesuai dengan regulasi dan SOP yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kemendagri. SOP tersebut kemudian disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan di tiap-tiap daerah. Namun, tingkat penggunaan IKD sendiri masih menghadapi adanya tantangan karena masih belum seluruh instansi memanfaatkan IKD secara optimal.

Dalam menghadapi kendala teknis pada Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK) Terpusat, Dispendukcapil Kota Malang telah menyiapkan berbagai langkah antisipatif. Instansi memiliki jaringan cadangan (backup) serta alternatif pelayanan secara offline apabila terjadi gangguan jaringan maupun listrik. Beberapa dokumen seperti Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran dapat dikirimkan melalui surat elektronik (email), sedangkan dokumen fisik seperti KTP elektronik dan Kartu Identitas Anak tetap harus diambil secara langsung oleh masyarakat. Dispendukcapil Kota Malang juga berupaya menjaga inklusivitas pelayanan bagi kelompok rentan melalui program D-CARDS (Dispenduk CARE of Disabilities and Social Inclusion). Program ini ditujukan bagi lansia dan penyandang disabilitas dengan memberikan pelayanan secara langsung di lokasi yang ditentukan Masyarakat (Gala et al., 2024). Pelaksanaan program dilakukan melalui koordinasi antara Dispendukcapil, RT/RW, dan pemerintah kelurahan sehingga kelompok rentan tetap dapat memperoleh pelayanan administrasi kependudukan secara optimal.

Ketika terjadi peningkatan jumlah permohonan pelayanan atau kondisi overload, Dispendukcapil Kota Malang menerapkan mekanisme koordinasi melalui penambahan operator pelayanan dan pembentukan Tim Reaksi Cepat. Tim ini bertugas membantu penyelesaian berbagai kendala yang muncul selama proses pelayanan berlangsung sehingga kualitas pelayanan tetap dapat dipertahankan meskipun terjadi lonjakan permohonan dari masyarakat.

Analisis Efektivitas Pelayanan Administrasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang berdasarkan Teori Richard M. Steers

Analisis efektivitas pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dilakukan dengan melakukan indikator efektivitas organisasi menurut Richard M. Steers, yang meliputi aspek pencapaian tujuan, integrasi, adaptasi dan kepuasan (Steers, 1985). Keempat aspek tersebut digunakan untuk menilai sejauh mana organisasi mampu mencapai tujuan pelayanan publik secara efektif melalui pemanfaatan sumber daya dan pengelolaan sistem pelayanan yang tersedia. Pencapaian tujuan berkaitan dengan kemampuan organisasi dalam merealisasikan target pelayanan yang telah ditetapkan (Hasbullah et al., 2022). Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat, pelayanan yang ada telah mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dalam memperoleh dokumen administrasi kependudukan. Kejelasan prosedur dan sikap ramah petugas menjadi bukti bahwa institusi ini telah menjalankan fungsinya sesuai tujuan dasar pelayanan publik.

Dispendukcapil Kota Malang juga terus mengembangkan berbagai inovasi pelayanan berbasis digital guna meningkatkan aksesibilitas masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan (Yusnia, 2022). Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK), layanan daring, serta pengembangan Identitas Kependudukan Digital (IKD) merupakan bentuk upaya organisasi dalam mencapai tujuan pelayanan yang lebih cepat,

mudah, dan efisien . Integrasi menunjukkan kemampuan organisasi dalam membangun koordinasi dan kerja sama antarbagian untuk mendukung kelancaran pelayanan (Hasbullah et al., 2022) . Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak Dispendukcapil Kota Malang, koordinasi internal telah didukung oleh sistem pelayanan yang terintegrasi sehingga pembagian beban kerja dapat dilakukan secara lebih efektif dan merata. Ketika terjadi lonjakan permohonan pelayanan atau gangguan teknis tertentu, Dispendukcapil Kota Malang memiliki mekanisme koordinasi melalui penambahan operator pelayanan dan Tim Reaksi Cepat yang bertugas membantu penyelesaian permasalahan di lapangan. Integrasi juga terlihat dari koordinasi antara Dispendukcapil dengan pemerintah kelurahan, RT/RW, serta masyarakat dalam pelaksanaan program pelayanan kelompok rentan seperti program D-CARDS. Melalui kerja sama tersebut, pelayanan dapat menjangkau masyarakat yang mengalami keterbatasan mobilitas tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan.

Adaptasi merupakan kemampuan organisasi dalam menyesuaikan diri terhadap perubahan lingkungan, perkembangan teknologi, serta kebutuhan masyarakat yang terus berkembang. Implementasi layanan online, penggunaan SIAK Terpusat, serta penerapan IKD merupakan bentuk adaptasi organisasi terhadap perkembangan teknologi informasi dalam pelayanan publik. Selain itu, Dispendukcapil juga melakukan berbagai sosialisasi kepada masyarakat guna meningkatkan pemahaman mengenai penggunaan layanan digital.

Sebagian besar responden memberikan penilaian positif terhadap pelayanan yang diberikan Dispendukcapil Kota Malang. Kepuasan masyarakat tercermin dari penilaian terhadap sikap petugas yang ramah, kejelasan informasi yang diberikan, kenyamanan lingkungan pelayanan, serta percepatan waktu penyelesaian dokumen. Meskipun demikian, terdapat beberapa faktor yang masih mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat, khususnya dalam penggunaan layanan digital bagi kelompok yang sudah lansia, kendala dalam proses pengurusan dokumen, serta adanya gangguan server yang tidak dapat diprediksi. Berdasarkan keempat indikator efektivitas organisasi menurut Richard M. Steers, pelayanan yang terlihat dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang telah berjalan cukup efektif. Instansi tersebut mampu mencapai tujuan pelayanan dan sudah beradaptasi terhadap perkembangan teknologi, serta memberikan tingkat kepuasan yang relatif baik kepada masyarakat.

Implikasi dan Strategi Peningkatan Efektivitas Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang

Hasil observasi lapangan dan wawancara menjadi dasar utama dalam menilai efektivitas sistem pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang. Terdapat beberapa rekomendasi yang dapat dilakukan untuk memperkuat efektivitas kelembagaan Dispendukcapil Kota Malang. Pertama, meningkatkan intensitas sosialisasi dan edukasi mengenai Identitas Kependudukan Digital (IKD) kepada masyarakat. Sosialisasi tidak hanya berfokus pada penggunaan aplikasi, tetapi juga pada manfaat nyata IKD dalam kehidupan sehari-hari sehingga dapat meningkatkan tingkat adopsi masyarakat terhadap layanan digital.

Kedua, penyederhanaan antarmuka dan mekanisme layanan digital perlu terus dilakukan agar lebih mudah digunakan oleh seluruh kelompok masyarakat. Pengembangan sistem pelayanan hendaknya menerapkan pendekatan human-centered service, yaitu pelayanan yang dirancang berdasarkan kebutuhan dan karakteristik pengguna. Ketiga, penguatan pelayanan inklusif bagi kelompok rentan perlu terus ditingkatkan. Program D-CARDS yang telah berjalan dapat diperluas cakupannya sehingga mampu menjangkau lebih banyak lansia, penyandang disabilitas, dan masyarakat dengan keterbatasan mobilitas.

Selain itu, keberadaan loket prioritas dan layanan pendampingan perlu dipertahankan sebagai bentuk komitmen organisasi dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkeadilan. Keempat, evaluasi berkala terhadap sistem pelayanan perlu dilakukan secara berkelanjutan. Evaluasi tidak hanya difokuskan pada aspek teknis seperti stabilitas server dan kecepatan sistem, tetapi juga pada pengalaman pengguna. Masukan dari masyarakat dapat dijadikan dasar dalam penyempurnaan kebijakan maupun pengembangan inovasi pelayanan di masa mendatang.

KESIMPULAN

Secara keseluruhan, sistem pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Malang telah bertransformasi secara efektif dari sistem manual menuju sistem berbasis digital. Berdasarkan pendekatan teori efektivitas organisasi Richard M. Steers, instansi ini dinilai telah berhasil memenuhi indikator pencapaian tujuan, integrasi, adaptasi, dan kepuasan masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan alur pelayanan yang terstruktur, waktu pemrosesan dokumen yang jauh lebih cepat, serta kemampuan instansi dalam beradaptasi terhadap mobilitas penduduk dan perkembangan teknologi melalui penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Terpusat dan Identitas Kependudukan Digital (IKD).

Meskipun kualitas pelayanan fisik maupun antarmuka digital secara umum dinilai memuaskan, masih terdapat sejumlah tantangan operasional di lapangan. Kesenjangan literasi digital pada kelompok lanjut usia membuat layanan mandiri secara daring belum sepenuhnya inklusif. Selain itu, optimalisasi penggunaan IKD antarinstansi masih perlu ditingkatkan, dan masalah antrean pada jam sibuk serta potensi gangguan peladen masih sering dijumpai. Untuk mengatasi kendala tersebut, Dispendukcapil telah menyiapkan langkah mitigasi yang responsif, seperti pengaktifan Tim Reaksi Cepat saat terjadi lonjakan pemohon, penyediaan jaringan cadangan, serta pelaksanaan program jemput bola yang dikhususkan bagi kelompok rentan.

Sebagai kesimpulan, efektivitas pelayanan Dispendukcapil Kota Malang telah berjalan dengan sangat baik, adaptif, dan responsif terhadap dinamika kebutuhan masyarakat. Guna menyempurnakan capaian tersebut, strategi ke depan harus difokuskan pada optimalisasi pendekatan pelayanan yang berpusat pada manusia. Langkah ini dapat direalisasikan dengan menyederhanakan antarmuka layanan digital agar lebih mudah diakses oleh seluruh kalangan, menggencarkan sosialisasi manfaat IKD secara praktis, serta memperluas jangkauan layanan inklusif. Evaluasi yang berkelanjutan dengan melibatkan pengalaman pengguna juga menjadi kunci agar inovasi teknologi yang dihadirkan selalu sejalan dengan pemerataan kualitas pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, H. Z., & Sik, M. S. (2021). *Metode penelitian kualitatif*. CV. Syakir Media Press.
- Badan Pusat Statistik Kota Malang. (2023). *Kota Malang Dalam Angka 2023*. Malang: BPS Kota Malang, hlm. 18-20.
- Dwiyanto, A. (2021). *Reformasi birokrasi publik di Indonesia*. Ugm Press. <https://digitalpress.ugm.ac.id/book/351>
- Gapri, L., Razak, A., & Asraf, A. (2025). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Dengan SIAK: Inovasi Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Kolaka Timur. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 4(1), 367-387. <https://doi.org/10.36490/jmdb.v4i1.1836>
- Gala, I., Firdausi, F., & Rohman, A. (2024). EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI PENERAPAN DISPENDUK CARE OF DISABILITIES AND SOCIAL INCLUSION (D-CARDS)

- KOTA MALANG: Effectiveness of Public Services Through The Implementation of Dispenduk Care of Disabilities And Social Inclusion (D-CARDS) Malang City. *JADMENT: Journal of Administration and Development*, 1(2), 103-108. <https://doi.org/10.62085/jadment.v1i2.14>
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media, hlm. 24-26.
- Hasbullah, H., Aristin, R., Syaiful, S., Anam, S., & Kasanova, R. (2022). Efektivitas organisasi dalam perspektif model richard m steers di desa gunung Maddah kecamatan Sampang kabupaten Sampang. *KABILAH: Journal of Social Community*, 7(1), 63-72. https://ejournal.kopertais4.or.id/madura/index.php/kabilah/article/view/5781#pkp_content_main
- Indrajit, Richardus Eko. (2016). *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Jakarta: Andi Offset, hlm. 45-48.
- Jenanu, K., & Bagus, N. (2019). Program inovasi GAMPIL (gesit, aktif, merakyatnya dispendukcapil) dalam meningkatkan kualitas pelayanan akta kematian (studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang). *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (JISIP)*, 8(2), 42-47. <https://doi.org/10.33366/jisip.v8i2.1714>
- Korengkeng, R. A., Tulus, F. M. G., & Plangiten, N. N. (2023). Efektivitas Organisasi Pemerintah Kecamatan dalam Penyelenggaraan Pelayanan di Kecamatan Langowan Utara Kabupaten Minahasa. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(2).
- Monoarfa, H. (2012). Efektivitas dan Efisiensi Penyelenggaraan Pelayanan Publik: Suatu Tinjauan Kinerja Lembaga Pemerintahan. *Jurnal Pelangi Ilmu*, 5(1). <https://ejurnal.ung.ac.id/index.php/JPI/article/view/891>
- Putri, A. S. T., Sagita, N. I., & Centia, S. (2025). Upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dalam Memverifikasi Keaslian Dokumen Berkas Persyaratan Layanan Administrasi Kependudukan. *Jurnal ilmiah Manajemen Publik dan Kebijakan Sosial*, 9(2), 151-174.
- Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Ramdhani, I., Oktariyanda, T. A., & Fanida, E. H. (2026). Analisis Kualitas Pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto. *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 3(6), 475-487. <https://doi.org/10.5281/zenodo.18340177>
- Sinambela, Lijan Poltak. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara, hlm. 76-79.
- Steers, R. M. (1985). *Organizational effectiveness: A behavioral view*. Santa Monica: Goodyear Publishing Company.
- Saputra, W., & Sunarya, Y. (2024). Perkembangan penelitian kualitatif dalam pembelajaran membaca: sebuah kajian studi literatur. *Jurnal Education and development*, 12(3), 64-69.
- Suprojo, A., Rena, M. F., & Rohman, A. (2025). Efektivitas Pelayanan Program Identitas Kependudukan Digital (IKD) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang: Effectiveness of Digital Population Identity (IKD) Program Services at the Population and Civil Registration Office of Malang City. *Anterior Jurnal*, 24(1), 96-1. <https://doi.org/10.33084/antterior.v24i1.8533>

- Wahyono, S., Prihatminingtyas, B., & Purwatiningsih, A. (2019). Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Kota Malang. *Madani Jurnal Politik Dan Sosial Kemasyarakatan*, 11(1), 1-20. <https://doi.org/10.52166/madani.v11i1.1352>
- Yusnia Eka, P. (2022). *ANALISIS KEBERHASILAN PENERAPAN SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MALANG* (Doctoral dissertation, STIKI MALANG). <https://repository.ubhinus.ac.id/2241/>