

QUALITY OF POPULATION ADMINISTRATION SERVICE AT SUMERTA KELOD VILLAGE OFFICE, EAST DENPASAR DISTRICT, DENPASAR CITY

KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA KANTOR DESA SUMERTA KELOD KECAMATAN DENPASAR TIMUR KOTA DENPASAR

Vicky Kulawangsa Sukartha¹, I Made Yunita², Ni Kadek Ayu Wirantini³

Program Studi Administrasi Publik, Sekolah Tinggi Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (STISPOL) Wira Bhakti Denpasar^{1,2,3}

*vickykedaton17@gmail.com

**Corresponding Author*

ABSTRACT

This study aims to analyze the quality of population administration services at the Sumerta Kelod Village Office, East Denpasar District, Denpasar City. This research employs a quantitative descriptive approach, with data collected through questionnaires distributed to 60 respondents determined using the quota sampling method. The service quality variable was measured based on 12 indicators covering procedures, requirements, clarity, discipline, responsibility, competence, speed, fairness, courtesy and friendliness, cost adjustment, schedule certainty, and service security. The results of the data analysis show that the overall total score reached 3,200, which falls within the Very High category (class interval 3,025–3,600). Nevertheless, the dimensions of service speed and staff discipline still require improvement in order to achieve optimal and sustainable excellent service.

Keywords: *Service Quality, Population Administration, Village Government, Community Satisfaction.*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada Kantor Desa Sumerta Kelod, Kecamatan Denpasar Timur, Kota Denpasar. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner kepada 60 responden yang ditentukan menggunakan metode quota sampling. Variabel kualitas pelayanan diukur berdasarkan 12 indikator yang mencakup prosedur, persyaratan, kejelasan, kedisiplinan, tanggung jawab, kemampuan, kecepatan, keadilan, kesopanan dan keramahan, penyesuaian biaya, kepastian jadwal, serta keamanan pelayanan. Hasil analisis data menunjukkan bahwa total skor keseluruhan penilaian mencapai 3.200, yang berada pada kategori Sangat Tinggi (interval kelas 3.025 – 3.600). Kendati demikian, dimensi kecepatan pelayanan dan kedisiplinan petugas masih memerlukan peningkatan guna mencapai pelayanan prima yang optimal secara berkelanjutan.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Administrasi Kependudukan, Pemerintah Desa, Kepuasan Masyarakat.*

1. PENDAHULUAN

Negara Kesatuan Republik Indonesia yang berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945 memiliki kewajiban konstitusional untuk memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap status pribadi serta status hukum setiap penduduknya. Perlindungan tersebut diwujudkan, salah satunya, melalui penyelenggaraan administrasi kependudukan yang tertib, transparan, dan akuntabel. Sektor administrasi kependudukan (adminduk) merupakan pondasi utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Regulasi ini menegaskan bahwa setiap warga negara berhak memperoleh dokumen kependudukan secara mudah, cepat, dan tanpa diskriminasi, sekaligus menjadi acuan normatif bagi seluruh instansi penyelenggara pelayanan, termasuk pemerintah desa.

Kantor Desa dan Kelurahan memegang peran strategis sebagai lini terdepan (*front-line service*) dalam sistem birokrasi pemerintahan Indonesia. Sebagai unit pelayanan pada tingkat paling dasar, kantor desa menjadi titik kontak pertama antara masyarakat dan negara dalam pengurusan dokumen kependudukan seperti Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, akta kematian, hingga berbagai surat keterangan. Kualitas interaksi antara aparat desa dan masyarakat pada level ini sangat menentukan persepsi publik terhadap kinerja birokrasi secara keseluruhan, sebab pengalaman warga terhadap pelayanan di tingkat desa cenderung membentuk citra pemerintahan secara umum (Dwiyanto, 2006).

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan di Kantor Desa Sumerta Kelod, Kecamatan Denpasar Timur, Kota Denpasar, dinamika kebutuhan masyarakat terhadap dokumen kependudukan terus meningkat seiring pertumbuhan penduduk perkotaan. Peningkatan volume permohonan layanan ini menuntut kesiapan kelembagaan, baik dari aspek sumber daya manusia, sistem prosedur, maupun sarana dan prasarana pendukung. Di sisi lain, tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, adil, dan transparan juga semakin tinggi, sejalan dengan meningkatnya literasi warga terhadap hak-hak mereka sebagai penerima layanan publik.

Meskipun upaya perbaikan tata kelola pelayanan terus dilakukan melalui berbagai regulasi, seperti Peraturan Walikota Denpasar Nomor 4 Tahun 2024 tentang Pelayanan Publik Berbasis Hak Asasi Manusia, tantangan terkait birokrasi, kecepatan waktu tanggap, serta konsistensi kedisiplinan operasional tetap menjadi titik kritis yang memerlukan evaluasi objektif dan berkelanjutan. Konsep kualitas pelayanan publik sendiri telah banyak dikaji dalam literatur administrasi publik. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) melalui model SERVQUAL menekankan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur melalui kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna layanan terhadap dimensi-dimensi tertentu. Sementara itu, Hardiyansyah (2011) merumuskan kualitas pelayanan publik di Indonesia ke dalam sejumlah dimensi operasional yang lebih kontekstual dengan birokrasi lokal, sedangkan Moenir (2006) menekankan pentingnya manajemen pelayanan umum yang berorientasi pada kepuasan masyarakat sebagai pengguna jasa.

Berangkat dari kerangka teoritis tersebut dan mengacu pada amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penelitian ini difokuskan untuk mengukur secara komprehensif tingkat kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Desa Sumerta Kelod dengan menggunakan pendekatan indeks kepuasan masyarakat berbasis 12 parameter kualitas pelayanan publik. Kedua belas parameter tersebut meliputi prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas, kedisiplinan petugas, tanggung jawab petugas, kemampuan petugas, kecepatan pelayanan, keadilan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, penyesuaian biaya, kepastian jadwal, serta keamanan pelayanan. Melalui pengukuran ini, penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran empiris yang objektif mengenai capaian pelayanan yang telah dilakukan, sekaligus mengidentifikasi dimensi-dimensi yang masih memerlukan perbaikan agar Kantor Desa Sumerta Kelod dapat terus meningkatkan mutu pelayanannya secara berkelanjutan.

Secara lebih spesifik, penelitian ini bertujuan untuk: (1) mendeskripsikan karakteristik demografi masyarakat yang menerima pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Desa Sumerta Kelod; (2) mengukur tingkat kualitas pelayanan berdasarkan 12 indikator pelayanan publik; dan (3) mengidentifikasi dimensi pelayanan yang memiliki capaian tertinggi maupun terendah sebagai dasar rekomendasi perbaikan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi pemerintah Desa Sumerta Kelod dalam merumuskan kebijakan peningkatan pelayanan, serta memberikan kontribusi akademis bagi pengembangan kajian administrasi publik di tingkat pemerintahan desa.

Penelitian mengenai kualitas pelayanan publik di tingkat desa memiliki urgensi tersendiri, mengingat desa merupakan unit pemerintahan yang paling dekat dan paling sering berinteraksi langsung dengan masyarakat dalam urusan administratif sehari-hari. Berbeda

dengan instansi pelayanan di tingkat kabupaten/kota yang cenderung lebih terstandarisasi, pelayanan di tingkat desa sangat dipengaruhi oleh kapasitas kelembagaan lokal, ketersediaan sumber daya manusia, serta karakteristik sosial-budaya masyarakat setempat. Oleh karena itu, evaluasi kualitas pelayanan berbasis data empiris menjadi penting untuk memastikan bahwa prinsip pelayanan publik yang prima tidak hanya berhenti pada tataran regulasi, tetapi benar-benar terimplementasi hingga ke unit pemerintahan terkecil.

Selain itu, wilayah Kecamatan Denpasar Timur, tempat Desa Sumerta Kelod berada, merupakan salah satu kawasan dengan pertumbuhan penduduk yang cukup pesat di Kota Denpasar, sejalan dengan perkembangan aktivitas ekonomi, pendidikan, dan permukiman di wilayah perkotaan. Kondisi ini turut mempengaruhi beban kerja pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Desa Sumerta Kelod, sehingga kajian mengenai kualitas pelayanan pada lokasi ini menjadi relevan sebagai bahan evaluasi sekaligus pembelajaran bagi desa-desa lain dengan karakteristik pertumbuhan penduduk yang serupa.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif, yaitu metode yang bertujuan menggambarkan secara objektif fenomena atau kondisi aktual menggunakan data numerik dan statistik deskriptif (Sugiyono, 2021). Pendekatan ini dipilih karena tujuan penelitian adalah untuk memotret kondisi riil kualitas pelayanan administrasi kependudukan sebagaimana dipersepsikan oleh masyarakat penerima layanan, tanpa melakukan intervensi atau manipulasi terhadap variabel penelitian.

Lokasi penelitian dilaksanakan di Kantor Desa Sumerta Kelod, Jalan Drupadi Nomor 2, Kecamatan Denpasar Timur, Kota Denpasar. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa Kantor Desa Sumerta Kelod merupakan salah satu unit pelayanan administrasi kependudukan yang cukup aktif di wilayah perkotaan Denpasar, dengan volume kunjungan masyarakat yang relatif tinggi dan beragam jenis kebutuhan layanan.

Populasi dalam penelitian ini bersifat tak terhingga (*infinite population*) mengingat jumlah harian warga yang berkunjung bersifat dinamis dan tidak dapat ditentukan secara pasti pada satu waktu tertentu. Berdasarkan data kunjungan rata-rata tahunan, jumlah kunjungan tercatat sebanyak 720 orang per tahun, atau setara dengan sekitar 60 orang per bulan. Teknik penarikan sampel yang digunakan adalah *Non-Probability Sampling* dengan pendekatan *Quota Sampling*, dimana ditetapkan sebanyak 60 orang responden yang telah menerima layanan administrasi kependudukan di kantor desa selama periode penelitian berlangsung. Teknik ini dipilih karena kerangka sampel (*sampling frame*) populasi tidak tersedia secara lengkap, sehingga penentuan kuota responden dilakukan berdasarkan jumlah kunjungan rata-rata bulanan.

Pengumpulan data primer dilakukan melalui penyebaran kuesioner terstruktur dengan menggunakan skala Likert lima tingkat, mulai dari Sangat Tinggi (skor 5) hingga Sangat Rendah (skor 1). Kuesioner disusun berdasarkan 12 unsur pelayanan publik yang menjadi variabel penelitian, yaitu: (1) prosedur pelayanan, (2) persyaratan pelayanan, (3) kejelasan petugas, (4) kedisiplinan petugas, (5) tanggung jawab petugas, (6) kemampuan petugas, (7) kecepatan pelayanan, (8) keadilan pelayanan, (9) kesopanan dan keramahan petugas, (10) penyesuaian biaya, (11) kepastian jadwal, dan (12) keamanan pelayanan. Kedua belas unsur ini merujuk pada dimensi kualitas pelayanan publik yang lazim digunakan dalam kajian administrasi publik di Indonesia (Hardiyansyah, 2011).

Data yang terkumpul selanjutnya dianalisis menggunakan teknik statistik deskriptif berupa tabulasi skor total masing-masing indikator. Total skor maksimum dari 60 responden terhadap 12 indikator dengan rentang skala 5 adalah 3.600. Interpretasi hasil dilakukan dengan mengelompokkan total skor ke dalam lima kategori interval kelas, sebagaimana disajikan pada Tabel di bawah ini.

Tabel 1. Tabulasi Indikator

Kategori	Interval Skor
Sangat Tinggi	3.025 – 3.600
Tinggi	2.449 – 3.024
Sedang	1.873 – 2.448
Rendah	1.297 – 1.872
Sangat Rendah	720 – 1.296

Sumber: Data Diolah, 2026

Analisis dilakukan dengan menjumlahkan skor yang diperoleh dari seluruh responden untuk setiap indikator, kemudian membandingkan total skor keseluruhan dengan kategori interval kelas tersebut untuk memperoleh gambaran umum tingkat kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Desa Sumerta Kelod.

3. HASIL PENELITIAN

3.1 Karakteristik Demografi Responden

Berdasarkan hasil tabulasi data terhadap 60 orang responden, profil demografi menunjukkan variasi yang cukup representatif terhadap masyarakat pengguna layanan administrasi kependudukan di Kantor Desa Sumerta Kelod. Karakteristik menurut jenis kelamin terdiri atas 35 orang laki-laki (58,3%) dan 25 orang perempuan (41,7%), yang menunjukkan bahwa proporsi responden laki-laki sedikit lebih dominan dibandingkan perempuan, meskipun perbedaannya tidak terlalu signifikan.

Berdasarkan tingkat pendidikan, mayoritas responden berpendidikan SMA/SMK sederajat sebanyak 35 orang (58,3%) dan Strata 1 (S1) sebanyak 25 orang (41,7%). Komposisi ini mengindikasikan bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat literasi yang cukup memadai untuk memahami dan menilai kualitas pelayanan yang mereka terima secara objektif.

Sementara itu, berdasarkan jenis pekerjaan, responden terdiri atas Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebanyak 10 orang (16,7%), Pegawai Swasta sebanyak 15 orang (25%), Wiraswasta sebanyak 15 orang (25%), serta Pelajar/Mahasiswa sebanyak 20 orang (33,3%). Variasi latar belakang pekerjaan ini menunjukkan bahwa layanan administrasi kependudukan di Kantor Desa Sumerta Kelod diakses oleh kelompok masyarakat yang heterogen, sehingga hasil penilaian kualitas pelayanan dapat dianggap cukup representatif terhadap keseluruhan pengguna layanan.

3.2 Rekapitulasi Penilaian Kualitas Pelayanan

Hasil pengukuran terhadap 12 indikator kualitas pelayanan administrasi kependudukan disajikan secara lengkap pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1. Rekapitulasi Penilaian Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan

No	Indikator / Unsur Pelayanan Publik	Total Skor	Kategori
1	Kemudahan prosedur dan tahapan pelayanan adminduk	271	Sangat Tinggi
2	Kesesuaian persyaratan teknis dan administratif	271	Sangat Tinggi
3	Kejelasan identitas dan kewenangan petugas pelayanan	265	Sangat Tinggi
4	Kedisiplinan dan konsistensi waktu kerja pegawai	261	Sangat Tinggi
5	Tanggung jawab dan kejelasan wewenang penyelesaian	262	Sangat Tinggi
6	Kemampuan, keahlian, dan keterampilan petugas	266	Sangat Tinggi
7	Kecepatan dan ketepatan waktu penyelesaian layanan	254	Tinggi
8	Keadilan dan non-diskriminasi dalam pelayanan	269	Sangat Tinggi

No	Indikator / Unsur Pelayanan Publik	Total Skor	Kategori
9	Kesopanan, keramahan, dan sikap saling menghargai	273	Sangat Tinggi
10	Kesesuaian biaya administrasi dengan ketentuan	258	Sangat Tinggi
11	Kepastian jadwal dan ketepatan waktu operasional	273	Sangat Tinggi
12	Keamanan lingkungan dan kenyamanan fasilitas pelayanan	277	Sangat Tinggi
TOTAL KESELURUHAN SKOR		3.200	Sangat Tinggi

Berdasarkan rekapitulasi pada Tabel 1, akumulasi total skor dari 12 indikator kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Desa Sumerta Kelod mencapai angka 3.200. Merujuk pada kriteria interval kelas yang telah ditetapkan (3.025–3.600), capaian ini menempatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan ke dalam kategori Sangat Tinggi.

Secara lebih rinci, tiga indikator dengan capaian skor tertinggi adalah keamanan lingkungan dan kenyamanan fasilitas pelayanan (skor 277), disusul oleh kepastian jadwal dan ketepatan waktu operasional (skor 273), serta kesopanan, keramahan, dan sikap saling menghargai petugas (skor 273). Sebaliknya, indikator dengan capaian skor terendah adalah kecepatan dan ketepatan waktu penyelesaian layanan, dengan skor 254 yang berada pada kategori Tinggi — satu-satunya indikator yang tidak mencapai kategori Sangat Tinggi di antara keseluruhan 12 indikator yang diukur.

4. PEMBAHASAN

Temuan penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Desa Sumerta Kelod secara umum berada pada kategori Sangat Tinggi, dengan total skor 3.200 dari skor maksimum 3.600. Capaian ini mengindikasikan bahwa secara keseluruhan, masyarakat menilai positif terhadap penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh aparatur desa, baik dari aspek prosedural, sikap petugas, maupun aspek fasilitas pendukung pelayanan.

Dimensi yang memperoleh penilaian tertinggi tercatat pada aspek keamanan dan kenyamanan lingkungan pelayanan (skor 277), diikuti oleh kepastian jadwal (skor 273), serta kesopanan dan keramahan petugas (skor 273). Temuan ini membuktikan bahwa aparatur Desa Sumerta Kelod telah menunjukkan dedikasi tinggi dalam menciptakan iklim birokrasi yang humanis, ramah, dan kondusif bagi warga masyarakat yang mengurus dokumen kependudukan, seperti pembuatan Kartu Keluarga, KTP, akta, maupun surat keterangan pindah. Tingginya skor pada dimensi keamanan lingkungan sejalan dengan semangat Peraturan Walikota Denpasar Nomor 4 Tahun 2024 tentang Pelayanan Publik Berbasis Hak Asasi Manusia, yang menekankan pentingnya lingkungan pelayanan yang nyaman dan aman bagi setiap warga.

Tingginya skor pada dimensi kesopanan dan keramahan petugas juga sejalan dengan pandangan Moenir (2006) bahwa keberhasilan manajemen pelayanan umum sangat ditentukan oleh sikap petugas dalam berinteraksi langsung dengan masyarakat. Sikap ramah dan sopan yang ditunjukkan oleh aparatur desa dapat memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintahan di tingkat paling dasar, sekaligus mengurangi resistensi masyarakat terhadap prosedur birokrasi yang harus dijalani.

Kendati demikian, indikator kecepatan pelayanan memperoleh skor terendah di antara seluruh indikator, yaitu 254 (kategori Tinggi). Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun mekanisme operasional secara umum berjalan sangat baik, masih terdapat hambatan situasional berupa waktu tunggu antrian pada jam-jam sibuk, terutama mengingat volume kunjungan yang terus meningkat seiring pertumbuhan penduduk perkotaan di wilayah Denpasar Timur. Hal ini konsisten dengan kerangka SERVQUAL yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), di mana dimensi responsiveness (daya tanggap) — termasuk kecepatan pelayanan — kerap menjadi salah satu titik kesenjangan (gap) antara harapan dan persepsi pengguna layanan, bahkan pada institusi yang secara umum memiliki kinerja pelayanan yang baik.

Selain kecepatan pelayanan, indikator kedisiplinan dan konsistensi waktu kerja pegawai (skor 261) serta indikator kesesuaian biaya administrasi dengan ketentuan (skor 258) juga tercatat memiliki skor yang relatif lebih rendah dibandingkan indikator lainnya, meskipun keduanya masih berada pada kategori Sangat Tinggi. Kondisi ini mengindikasikan bahwa aspek konsistensi kehadiran dan ketepatan jam kerja petugas, serta transparansi biaya administrasi, masih memiliki ruang perbaikan agar persepsi masyarakat terhadap kedua dimensi ini dapat semakin meningkat.

Secara umum, hasil penelitian ini memperkuat temuan Dwiyanto (2006) yang menegaskan bahwa perwujudan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) sangat bergantung pada kualitas pelayanan publik di tingkat unit pelayanan dasar. Dalam konteks Kantor Desa Sumerta Kelod, capaian kategori Sangat Tinggi pada mayoritas indikator menunjukkan bahwa prinsip-prinsip *good governance* telah diterapkan secara cukup konsisten, meskipun optimalisasi lebih lanjut, khususnya pada aspek kecepatan pelayanan, tetap diperlukan agar pelayanan prima dapat dicapai secara menyeluruh dan berkelanjutan.

Untuk mengatasi kendala pada dimensi kecepatan pelayanan, peningkatan koordinasi antar petugas dan optimalisasi sistem pelayanan berbasis digital menjadi salah satu strategi yang relevan untuk diterapkan. Digitalisasi proses administrasi, seperti sistem antrian daring, pengisian formulir secara elektronik, serta integrasi data kependudukan lintas instansi, berpotensi mempersingkat durasi penyelesaian dokumen tanpa mengurangi ketelitian dan akurasi administratif. Selain itu, penguatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan berkala juga dapat mendukung peningkatan kedisiplinan dan kecepatan kerja petugas dalam merespons kebutuhan masyarakat.

Jika ditinjau dari sisi demografi responden, dominasi kelompok pelajar/mahasiswa (33,3%) dan responden berpendidikan menengah hingga tinggi (SMA/SMK dan S1) turut memberikan makna tersendiri terhadap hasil penilaian. Kelompok masyarakat dengan tingkat literasi yang relatif baik cenderung memiliki ekspektasi yang lebih tinggi terhadap kecepatan dan efisiensi pelayanan, khususnya karena banyak dari mereka juga terbiasa dengan layanan digital di sektor lain. Hal ini dapat menjelaskan mengapa dimensi kecepatan pelayanan menjadi satu-satunya indikator yang belum mencapai kategori Sangat Tinggi, meskipun secara umum petugas telah menunjukkan sikap yang ramah, sopan, dan bertanggung jawab.

Temuan ini juga memberikan implikasi penting bagi pengambil kebijakan di tingkat desa maupun kecamatan. Pertama, perbaikan pada dimensi kecepatan pelayanan sebaiknya tidak dilakukan secara terpisah, melainkan diintegrasikan dengan penguatan dimensi kedisiplinan waktu kerja pegawai, mengingat kedua aspek tersebut secara substansial saling berkaitan — konsistensi kehadiran dan ketepatan jam kerja petugas akan berdampak langsung terhadap kecepatan penyelesaian layanan. Kedua, transparansi biaya administrasi perlu terus dijaga dan dikomunikasikan secara terbuka kepada masyarakat, misalnya melalui papan informasi tarif layanan, guna mempertahankan sekaligus meningkatkan tingkat kepercayaan publik. Ketiga, capaian tinggi pada dimensi keamanan, kenyamanan, dan keramahan petugas hendaknya dipertahankan sebagai kekuatan utama (*best practice*) yang dapat direplikasi oleh desa-desa lain di wilayah Kota Denpasar maupun daerah sekitarnya.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan publik yang prima merupakan hasil dari kombinasi antara sistem, sumber daya manusia, dan budaya pelayanan yang berorientasi pada masyarakat. Kantor Desa Sumerta Kelod telah menunjukkan capaian yang sangat baik pada sebagian besar dimensi pelayanan, namun tetap memerlukan perhatian khusus pada aspek kecepatan pelayanan agar dapat mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan yang benar-benar prima, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat di tengah dinamika pertumbuhan penduduk perkotaan yang terus meningkat.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan mengenai kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada Kantor Desa Sumerta Kelod, Kecamatan Denpasar Timur, Kota Denpasar, dapat disimpulkan bahwa total skor keseluruhan penilaian dari 12 indikator mencapai 3.200. Angka tersebut berada pada rentang interval 3.025–3.600, yang mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan di kantor desa tersebut tergolong dalam kategori Sangat Tinggi.

Dimensi keamanan lingkungan dan kenyamanan fasilitas pelayanan, kepastian jadwal, serta kesopanan dan keramahan petugas menjadi tiga indikator dengan capaian tertinggi, yang mencerminkan komitmen aparatur desa dalam menciptakan iklim pelayanan yang humanis dan kondusif. Sebaliknya, indikator kecepatan pelayanan menjadi satu-satunya dimensi yang berada pada kategori Tinggi, bukan Sangat Tinggi, sehingga menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan.

Meskipun secara keseluruhan kualitas pelayanan telah tergolong Sangat Tinggi, beberapa aspek seperti kecepatan pelayanan, kedisiplinan operasional waktu kerja, dan transparansi biaya tetap memerlukan penguatan dan evaluasi berkala guna mempertahankan standar pelayanan prima bagi masyarakat. Optimalisasi sistem pelayanan berbasis digital, peningkatan koordinasi antar petugas, serta penguatan kapasitas sumber daya manusia direkomendasikan sebagai langkah strategis bagi Kantor Desa Sumerta Kelod untuk terus meningkatkan mutu pelayanan administrasi kependudukan secara berkelanjutan di masa mendatang.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Moenir, H.A.S. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.