

## **Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Administrasi Pada Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil, Pemberdayaan Masyarakat Dan Kampung Provinsi Papua Tengah**

**Petra Layan<sup>1</sup>, Amir Jaya<sup>2</sup>, Mika Mallisa<sup>3</sup>**

Universities Kristen Indonesia Paulus

Email: [petralamere@gmail.com](mailto:petralamere@gmail.com), [amirjaya0505@ukipaulus.ac.id](mailto:amirjaya0505@ukipaulus.ac.id),  
[mikamallisa@gmail.com](mailto:mikamallisa@gmail.com),

---

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Administrasi Pada Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil, Pemberdayaan Masyarakat Dan Kampung Provinsi Papua Tengah. Jenis penelitian kualitatif. Sumber data: data primer dan data sekunder. Metode pengumpulan data: observasi, wawancara dan dokumentasi. Informan pada penelitian ini sebanyak 11 orang masyarakat yang menerima pelayanan Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Pemberdayaan Masyarakat Kampung Provinsi Papua Tengah. Metode analisis data dengan analisis deskriptif kualitatif mulai dari reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap administrasi kependudukan dan pencatatan sipil serta program pemberdayaan di Provinsi Papua Tengah dipengaruhi oleh berbagai faktor. Beberapa di antaranya meliputi kualitas pelayanan yang diberikan, penerapan teknologi dalam proses administrasi, serta tingkat partisipasi aktif dari masyarakat. Selain itu, faktor seperti aksesibilitas layanan juga memegang peranan penting dalam membentuk persepsi dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Namun, dalam pelaksanaannya, terdapat sejumlah faktor yang masih menjadi hambatan dalam pelayanan administrasi, khususnya di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, pemberdayaan masyarakat, dan kampung di Provinsi Papua Tengah. Hambatan tersebut antara lain adalah keterbatasan sumber daya manusia yang kompeten, infrastruktur yang belum memadai, kurangnya pemanfaatan teknologi dan sistem informasi yang efektif, serta minimnya kegiatan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat. Selain itu, birokrasi yang rumit dan berbelit serta keterbatasan anggaran juga turut memperlambat optimalisasi pelayanan kepada masyarakat.

**Kata kunci:** Kinerja, Tingkat Kepuasan Masyarakat, Pelayanan, Administrasi

### **ABSTRACT**

*This study aims to analyze community satisfaction in administrative services in population administration and civil registration, community empowerment, and villages in Central Papua Province. Types of qualitative research. Data sources: primary data and secondary data. Data collection methods: observation, interviews, and documentation. The informants in this study were 11 people who received Population Administration and Civil Registration services for Village Community Empowerment in Central Papua Province. The data analysis method uses qualitative descriptive analysis, starting with data reduction, data presentation, and conclusion. The level of public satisfaction with population administration and civil registration, as well as empowerment programs in Central Papua Province, is influenced by various factors. Some of them include the quality of services provided, the application of technology in the administrative process, and the level of active participation from the community. In addition, factors such as service accessibility also play an essential role in shaping public perception and satisfaction with the services provided. However, in its implementation, there are some factors that are still obstacles in administrative services, especially in population administration and civil registration, community empowerment, and villages in Central Papua Province. These obstacles include the limitation of competent human resources, inadequate infrastructure, lack of effective use of technology and information systems, and lack of socialization and education activities to the community. In addition, complicated and convoluted bureaucracy and budget limitations also slow down the optimization of services to the community.*

---

**Keywords:** *Community Satisfaction Level, Services, Administration*

---

**This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International**

---

## PENDAHULUAN

Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dinas Dukcapil) Pemberdayaan Masyarakat Kampung Provinsi Papua Tengah adalah lembaga pemerintah yang bertanggung jawab dalam pengelolaan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di wilayah tersebut. Dinas ini berfungsi untuk memastikan bahwa setiap penduduk terdaftar secara resmi, serta memberikan layanan yang berkaitan dengan dokumen identitas, seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, dan akta kematian (WASIMAN, 2024) (Aprilia & Nur, 2023). Dinas Dukcapil memiliki beberapa tugas dan fungsi utama, antara lain: Melakukan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, termasuk pembuatan dokumen identitas; Mengelola dan memelihara data kependudukan yang akurat dan terkini; Memberikan pelayanan publik terkait administrasi kependudukan dan pencatatan sipil; Melaksanakan program pemberdayaan masyarakat yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan dan partisipasi masyarakat; Mengadakan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat mengenai hak dan kewajiban terkait administrasi kependudukan.

Penelitian ini menetapkan obyek penelitian di Dinas Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Pemberdayaan Masyarakat Kampung Provinsi Papua Tengah, dimana penelitian ini hendak melakukan penelitian terkait Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Administrasi Pada Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil, Pemberdayaan Masyarakat Dan Kampung Provinsi Papua Tengah. Program Pemberdayaan Masyarakat adalah serangkaian kegiatan yang dirancang untuk meningkatkan kapasitas, kemandirian, dan kualitas hidup masyarakat. Program ini bertujuan untuk memberdayakan individu dan kelompok dalam masyarakat agar mereka dapat berpartisipasi aktif dalam proses pembangunan dan mengambil keputusan yang memengaruhi kehidupan mereka. Layanan administrasi kependudukan adalah serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk mengelola data dan informasi terkait penduduk dalam suatu wilayah. Layanan ini penting untuk memastikan bahwa setiap individu terdaftar secara resmi, memiliki identitas yang sah, dan dapat mengakses layanan publik yang diperlukan. Layanan administrasi kependudukan meliputi pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, dan penyediaan dokumen identitas. tingkat kepuasan masyarakat merujuk pada sejauh mana harapan, kebutuhan, dan ekspektasi masyarakat terhadap layanan, produk, atau program yang diberikan oleh pemerintah, organisasi, atau perusahaan terpenuhi. Tingkat kepuasan ini sering digunakan sebagai indikator kinerja untuk mengevaluasi efektivitas layanan dan melakukan perbaikan yang diperlukan (Irmayanti, Rismayadi, & Pertiwi, 2023).

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Listiya Ningsih Dewi Pamungkas, Rukhana Fitriati dengan judul “Best practice pelayanan administrasi kependudukan kabupaten kudus” (Pamungkas & Fitriati, 2019). Pelaksanaan penelitian ini bertujuan untuk menganalisis konsep praktik terbaik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kudus. Hasil kajian ini menunjukkan kegiatan layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil dikategorikan baik serta dapat menjadi contoh dalam melaksanakan pelayanan publik bagi daerah lain. Dalam prosesnya adanya komitmen pimpinan untuk terus menambah mutu layanan dan ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai. Selain itu dalam penelitian ini ditemukan beberapa faktor yang mengganggu kinerja layanan yaitu dukungan jaringan internet dan kurangnya kehandalan server dalam pengelolaan SIAK serta dibutuhkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya administrasi kependudukan.

Program Pemberdayaan Masyarakat adalah suatu kegiatan yang memiliki tujuan yang jelas dan harus dicapai, oleh sebab itu, setiap pelaksanaan pemberdayaan masyarakat perlu dilandasi dengan strategi kerja tertentu demi keberhasilannya untuk mencapai tujuan yang diinginkan (Totok & Poerwoko, 2015). Menyangkut hal tersebut dibutuhkan manajemen pelayanan yang senantiasa memperhatikan kepentingan seluruh masyarakat, menjamin terwujudnya hak dan kewajiban tanpa diskriminasi, pelaksana layanan yang berkompeten, memperhatikan aspirasi masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan harapan, layanan bersifat adil, terbuka dan bisa dipertanggungjawabkan serta adanya kemudahan bagi kelompok rentan yang dilaksanakan dengan waktu yang singkat, mudah diproses dan dapat dijangkau (Hendrayady et al., 2023). Pelayanan administrasi kependudukan saat ini sesungguhnya perlu direformasi melihat pesatnya perkembangan teknologi informasi dalam pelaksanaannya pemerintah terus melakukan inovasi pelayanan administrasi kependudukan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi sebagai penunjang kegiatan layanan (Wismayanti, Kusumawardhani, & Asmara, 2025). Berdasarkan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Kependudukan, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam melaksanakan pelayanan kependudukan dan catatan sipil. Setiap penduduk mempunyai hak untuk memperoleh fasilitas-fasilitas publik dalam hal pelayanan administrasi kependudukan diantaranya: 1).Dokumen kependudukan; 2).Pelayanan yang sama dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil; 3).Perlindungan atas data pribadi; 4).Kepastian hukum atas kepemilikan dokumen; 5). Informasi mengenai data hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan (Fulthoni, Aminah, & Sihombing, 2009). Tjiptono dan Candra (2019) kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Kepuasan masyarakat hanya dapat tercapai dengan memberikan pelayanan yang berkualitas. Violin (2022) menjelaskan bahwa tingkat kepuasan masyarakat sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan.

Dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan kualitas hidup di Provinsi Papua Tengah, pemerintah telah melaksanakan berbagai program pemberdayaan masyarakat dan layanan administrasi kependudukan (Motte, 2024) (Bolkiah, Ilham, & Indrayani, 2021). Program pemberdayaan masyarakat bertujuan untuk meningkatkan kemampuan dan kemandirian masyarakat dalam mengelola sumber daya yang ada, sementara layanan administrasi kependudukan, seperti pendaftaran penduduk dan penyediaan dokumen identitas, bertujuan untuk memberikan kepastian hukum dan akses layanan publik yang lebih baik. meskipun berbagai program dan layanan telah diimplementasikan, masih terdapat tantangan dalam hal tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Beberapa faktor, seperti keterbatasan aksesibilitas, kualitas layanan, dan kurangnya informasi, dapat mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap efektivitas program dan layanan administrasi kependudukan. Oleh karena itu, penting untuk melakukan penelitian yang mendalam mengenai pengaruh program pemberdayaan masyarakat dan layanan administrasi kependudukan terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

Hasil pengamatan peneliti pada obyek penelitian ini yakni di Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemberdayaan Masyarakat Kampung Provinsi Papua Tengah, terdapat fenomena yang menarik untuk dianalisis. Meskipun pemerintah telah meluncurkan berbagai program pemberdayaan masyarakat, seperti pelatihan keterampilan, peningkatan akses pendidikan, dan layanan administrasi kependudukan yang lebih baik, tingkat kepuasan masyarakat tidak selalu sejalan dengan upaya yang dilakukan. Beberapa fenomena yang dapat diamati adalah: Tidak semua lapisan masyarakat terlibat aktif dalam program pemberdayaan. Ada kelompok-kelompok tertentu yang merasa kurang mendapat perhatian, sehingga mereka tidak merasa puas dengan layanan yang diberikan. Masyarakat melaporkan adanya perbedaan dalam kualitas layanan di berbagai titik pelayanan. Beberapa lokasi mungkin memiliki layanan yang lebih efisien dan responsif, sementara yang lain mengalami keterlambatan dan kurangnya perhatian. Banyak masyarakat yang tidak mengetahui sepenuhnya tentang

program yang ada dan bagaimana cara mengakses layanan administrasi kependudukan. Hal ini menyebabkan mereka merasa tidak terlayani dengan baik. Terdapat tantangan dalam hal responsivitas pemerintah terhadap umpan balik masyarakat. Masyarakat mungkin merasa bahwa keluhan dan saran mereka tidak ditanggapi, yang berdampak pada kepuasan mereka terhadap layanan. Masyarakat menyadari adanya program pemberdayaan, namun dampaknya terhadap kehidupan sehari-hari mereka sering kali tidak terukur atau tidak terlihat secara langsung, sehingga mempengaruhi pandangan mereka terhadap kepuasan.

Latar belakang dan fenomena di atas menunjukkan pentingnya penelitian mengenai pengaruh program pemberdayaan masyarakat dan layanan administrasi kependudukan terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat dan mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dalam program dan layanan yang ada. Dengan pemahaman yang lebih baik, pemerintah dapat merumuskan kebijakan yang lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat di Provinsi Papua Tengah.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian kualitatif. Sumber data: data primer dan data sekunder. Metode pengumpulan data: observasi, wawancara dan dokumentasi. Informan pada penelitian ini sebanyak 11 orang masyarakat yang menerima pelayanan Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Pemberdayaan Masyarakat Kampung Provinsi Papua Tengah. Metode analisis data dengan analisis deskriptif kualitatif mulai dari reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil observasi peneliti di Dinas Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Pemberdayaan Masyarakat dan Kampung Provinsi Papua Tengah menunjukkan adanya sejumlah tantangan yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Meskipun pemerintah telah meluncurkan berbagai program pemberdayaan masyarakat, terdapat fenomena yang menarik untuk dianalisis terkait dengan persepsi masyarakat terhadap efektivitas program dan layanan administrasi kependudukan. Observasi mengungkapkan bahwa tidak semua lapisan masyarakat terlibat aktif dalam program pemberdayaan yang disediakan. Beberapa kelompok, khususnya yang berada di daerah terpencil atau kurang teredukasi, merasa kurang mendapat perhatian dari pemerintah. Hal ini menyebabkan mereka merasa terpinggirkan dan tidak puas dengan layanan yang diberikan, karena mereka tidak merasakan manfaat langsung dari program-program tersebut. Ditemukan adanya perbedaan signifikan dalam kualitas layanan di berbagai titik pelayanan. Di beberapa lokasi, masyarakat melaporkan pengalaman positif dengan layanan yang cepat dan responsif, sementara di lokasi lain, mereka mengalami keterlambatan dan kurangnya perhatian dari petugas. Variasi ini menciptakan ketidakpuasan yang mencolok, di mana masyarakat yang mendapatkan layanan yang buruk merasa frustrasi dan kehilangan kepercayaan terhadap sistem yang ada. Banyak masyarakat yang tidak sepenuhnya mengetahui tentang program-program yang ada dan bagaimana cara mengakses layanan administrasi kependudukan. Observasi menunjukkan bahwa kurangnya sosialisasi dan informasi yang jelas tentang program-program ini menyebabkan masyarakat merasa tidak terlayani dengan baik. Ketidakhahaman ini berkontribusi pada rendahnya tingkat partisipasi dan kepuasan, karena masyarakat tidak tahu apa yang seharusnya mereka harapkan dari layanan yang tersedia. Tantangan lain yang diidentifikasi adalah responsivitas pemerintah terhadap umpan balik yang diberikan oleh masyarakat. Selama observasi, ditemukan bahwa banyak masyarakat merasa bahwa keluhan dan saran mereka tidak ditanggapi dengan semestinya. Ketidakpuasan ini mengarah pada perasaan bahwa suara mereka tidak didengar, yang pada gilirannya berdampak

negatif pada kepuasan mereka terhadap layanan yang disediakan. Walaupun masyarakat menyadari adanya program pemberdayaan yang dilaksanakan, dampaknya terhadap kehidupan sehari-hari mereka sering kali tidak terukur atau tidak terlihat secara langsung. Masyarakat mengharapkan hasil nyata dari program yang mereka ikuti, dan ketika hasil tersebut tidak tampak, kepercayaan dan kepuasan mereka terhadap layanan menjadi berkurang. Persepsi ini menunjukkan pentingnya evaluasi yang lebih jelas dan komunikasi yang lebih baik mengenai hasil dari program-program yang telah dilaksanakan. Observasi ini mengungkapkan bahwa tantangan dalam tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan dan program pemberdayaan masyarakat di Provinsi Papua Tengah sangat kompleks. Meskipun terdapat upaya yang signifikan dari pemerintah, faktor-faktor seperti keterbatasan aksesibilitas, kualitas layanan yang bervariasi, kurangnya informasi, dan respons terhadap umpan balik masyarakat menjadi kendala yang perlu diatasi. Oleh karena itu, penting untuk melakukan penelitian yang lebih mendalam untuk memahami pengaruh program-program tersebut terhadap tingkat kepuasan masyarakat dan mencari solusi yang tepat untuk meningkatkan kualitas layanan. Langkah selanjutnya yang dilakukan peneliti adalah melakukan wawancara untuk memperoleh jawaban atas penelitian ini, informan pada penelitian ini sebanyak 11 orang masyarakat pada lingkup kerja Administrasi Pada Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil, Pemberdayaan Masyarakat Dan Kampung Provinsi Papua Tengah.

### **1. Pembahasan Tingkat Kepuasan Masyarakat pada Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil, Pemberdayaan Masyarakat Dan Kampung Provinsi Papua Tengah**

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, serta program pemberdayaan masyarakat di Provinsi Papua Tengah, merupakan indikator penting untuk menilai efektivitas kebijakan publik dan layanan yang diberikan oleh pemerintah. Dalam konteks ini, beberapa aspek kunci perlu dibahas untuk memahami dinamika kepuasan masyarakat.

#### **1. Aksesibilitas Layanan**

Aksesibilitas terhadap layanan administrasi menjadi faktor utama yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat (Hamim, Meidiana, Helmi, & Nurdin, 2024) (Novetu & Rahman, 2025). Banyak masyarakat yang masih menghadapi kendala dalam mengakses lokasi pelayanan, terutama bagi mereka yang tinggal di daerah terpencil atau pedesaan. Jarak yang jauh, kurangnya fasilitas transportasi, dan waktu tunggu yang lama sering kali menghambat masyarakat dalam mendapatkan layanan yang diperlukan. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah untuk meningkatkan infrastruktur dan mendirikan lebih banyak lokasi pelayanan yang mudah dijangkau.

#### **2. Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas administrasi juga berpengaruh besar terhadap kepuasan masyarakat Sonani (2021). Masyarakat cenderung merasa puas ketika petugas menunjukkan sikap ramah, responsif, dan kompeten dalam memberikan informasi serta bantuan. Sebaliknya, ketidakramahan dan kurangnya pengetahuan petugas sering kali menimbulkan ketidakpuasan. Pelatihan dan pengembangan kapasitas bagi petugas layanan menjadi sangat penting untuk memastikan bahwa mereka dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dengan baik.

#### **3. Penerapan Teknologi**

Penerapan teknologi dalam pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil juga memainkan peran krusial. Meskipun ada upaya untuk mengintegrasikan teknologi dalam proses administrasi, banyak masyarakat yang menilai bahwa penerapan teknologi tersebut masih dalam tahap pengembangan. Sistem yang belum optimal dapat menyebabkan keterlambatan dan kesulitan dalam pengurusan dokumen. Oleh karena itu, investasi dalam teknologi informasi dan sistem manajemen yang efisien perlu ditingkatkan untuk mempercepat proses pelayanan. Wismayanti (2025) yang menegaskan bahwa penerapan teknologi informasi dan sistem digitalisasi administrasi dapat meningkatkan efisiensi dan membangun kepercayaan publik terhadap layanan pemerintah. Namun demikian, kondisi di Provinsi Papua Tengah

menunjukkan bahwa keterbatasan sistem informasi, koneksi internet, dan fasilitas pendukung menjadi hambatan utama, yang menjadikan kualitas pelayanan belum optimal.

#### 4. Peran Pemberdayaan Masyarakat

Program pemberdayaan masyarakat merupakan aspek penting dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat di Provinsi Papua Tengah. Masyarakat yang terlibat dalam program-program pemberdayaan cenderung merasa lebih puas karena mereka mendapatkan akses terhadap pelatihan, sumber daya, dan informasi yang dapat membantu mereka dalam meningkatkan kesejahteraan. Namun, masih terdapat persepsi bahwa program yang ada belum memberikan dampak yang signifikan, sehingga evaluasi dan peningkatan program menjadi penting.

#### 5. Umpan Balik dan Evaluasi

Partisipasi masyarakat dalam memberikan umpan balik terhadap layanan administrasi sangat penting untuk perbaikan berkelanjutan. Namun, ketidakadaan mekanisme yang jelas untuk menampung dan mengolah umpan balik dari masyarakat dapat menghambat proses evaluasi dan perbaikan layanan. Pemerintah perlu menciptakan saluran komunikasi yang efektif untuk mendengarkan suara masyarakat dan mengintegrasikan masukan mereka ke dalam perencanaan dan pengembangan layanan.

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap administrasi kependudukan dan pencatatan sipil serta program pemberdayaan di Provinsi Papua Tengah dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk aksesibilitas, kualitas pelayanan, penerapan teknologi, dan partisipasi masyarakat. Untuk meningkatkan kepuasan ini, diperlukan upaya kolaboratif antara pemerintah dan masyarakat, serta pendekatan yang lebih responsif terhadap kebutuhan dan harapan masyarakat. Dengan langkah-langkah perbaikan yang tepat, diharapkan layanan publik dapat menjadi lebih efektif dan memberikan dampak positif yang nyata bagi kehidupan masyarakat.

## **2. Pembahasan Pelayanan Administrasi dibagian Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil, Pemberdayaan Masyarakat Dan Kampung Provinsi Papua Tengah**

Pelayanan administrasi di bidang kependudukan dan pencatatan sipil, serta pemberdayaan masyarakat, merupakan aspek krusial dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat di Provinsi Papua Tengah. Pembahasan ini akan menguraikan beberapa komponen penting dalam pelayanan administrasi tersebut, termasuk tantangan yang dihadapi dan langkah-langkah yang dapat diambil untuk meningkatkan efektivitasnya.

### 1. Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Administrasi kependudukan dan pencatatan sipil berperan penting dalam memastikan bahwa setiap individu di masyarakat memiliki identitas yang sah dan akses terhadap hak-hak dasar. Beberapa layanan yang termasuk dalam kategori ini meliputi pendaftaran kelahiran, akta kematian, dan pengurusan dokumen identitas seperti KTP (Kartu Tanda Penduduk).

### 2. Tantangan dalam Pelayanan.

Meskipun layanan ini tersedia, masih terdapat kendala dalam hal aksesibilitas, terutama bagi masyarakat di daerah terpencil. Keterbatasan fasilitas dan sumber daya manusia, serta waktu tunggu yang lama juga menjadi masalah yang sering dihadapi. Selain itu, kurangnya pemahaman masyarakat mengenai prosedur administrasi sering mengakibatkan kesulitan dalam pengurusan dokumen.

### 3. Langkah Perbaikan.

Untuk mengatasi tantangan ini, perlu ada peningkatan infrastruktur dan aksesibilitas layanan, seperti mendirikan pos pelayanan di tingkat desa. Selain itu, sosialisasi dan pendidikan kepada masyarakat mengenai pentingnya pencatatan sipil dan prosedur yang harus diikuti juga sangat penting.

### 4. Pemberdayaan Masyarakat

Pemberdayaan masyarakat merupakan bagian integral dari pelayanan administrasi yang bertujuan untuk meningkatkan kapasitas dan kemandirian masyarakat. Program-program

pemberdayaan, seperti pelatihan keterampilan dan akses terhadap sumber daya, diharapkan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan.

5. Tantangan dalam Pemberdayaan.

Meskipun ada berbagai program pemberdayaan, beberapa masyarakat merasa bahwa dampak yang dirasakan masih minim. Hal ini bisa disebabkan oleh kurangnya koordinasi antara program yang ada, serta keterbatasan dalam anggaran yang menghambat pelaksanaan program secara optimal.

6. Langkah Perbaikan.

Pemerintah perlu melakukan evaluasi terhadap program pemberdayaan yang ada, mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, dan merancang program yang lebih relevan. Selain itu, melibatkan masyarakat dalam perencanaan dan pelaksanaan program akan meningkatkan rasa memiliki dan partisipasi aktif mereka.

7. Pelayanan di Tingkat Kampung

Pelayanan administrasi di tingkat kampung sangat penting untuk memastikan bahwa masyarakat dapat mengakses layanan dasar dengan mudah. Kampung sebagai unit terkecil dalam masyarakat memiliki peran strategis dalam menyampaikan informasi dan layanan kepada warganya.

7. Tantangan di Tingkat Kampung.

Di banyak kampung, terdapat keterbatasan dalam sumber daya dan kapasitas aparatur pemerintahan. Hal ini mengakibatkan pelayanan yang tidak optimal dan kurang responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Selain itu, kurangnya teknologi dan fasilitas yang memadai juga memperlambat proses administrasi.

8. Langkah Perbaikan.

Untuk meningkatkan pelayanan di tingkat kampung, perlu ada pelatihan bagi aparat kampung agar mereka dapat memberikan layanan yang lebih baik. Penerapan teknologi informasi untuk mempermudah proses administrasi juga harus dipertimbangkan, sehingga masyarakat dapat mengakses layanan dengan lebih efisien.

Pelayanan administrasi dalam bidang kependudukan dan pencatatan sipil, serta pemberdayaan masyarakat dan kampung di Provinsi Papua Tengah, menghadapi berbagai tantangan yang perlu diatasi untuk meningkatkan efektivitas dan kualitasnya. Upaya untuk meningkatkan infrastruktur, pelatihan bagi petugas, serta melibatkan masyarakat dalam proses perencanaan dan pelaksanaan program adalah langkah-langkah penting yang dapat diambil. Dengan demikian, diharapkan pelayanan administrasi dapat memberikan dampak positif yang nyata bagi kesejahteraan masyarakat di daerah tersebut. pusat.

### **3. Pembahasan tentang Faktor yang menghambat Pelayanan Administrasi dibagian Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil, Pemberdayaan Masyarakat Dan Kampung Provinsi Papua Tengah**

Pelayanan administrasi di bidang kependudukan dan pencatatan sipil, serta pemberdayaan masyarakat di Provinsi Papua Tengah, merupakan aspek penting dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Namun, berbagai faktor menghambat efektivitas pelayanan tersebut. Pembahasan ini akan menguraikan faktor-faktor tersebut untuk memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai tantangan yang dihadapi.

1. Keterbatasan Sumber Daya Manusia

Salah satu faktor utama yang menghambat pelayanan administrasi adalah keterbatasan sumber daya manusia. Banyak petugas administrasi yang tidak memiliki pelatihan atau kualifikasi yang memadai untuk menjalankan tugas mereka dengan baik. Hal ini menyebabkan ketidakmampuan dalam memberikan layanan yang berkualitas, serta kurangnya responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat. Keterbatasan ini sering kali mengakibatkan waktu tunggu yang lama bagi masyarakat dan ketidakpuasan terhadap kualitas layanan yang diberikan.

2. Infrastruktur yang Tidak Memadai

Kondisi infrastruktur di banyak daerah, terutama di pedesaan dan daerah terpencil, menjadi penghambat signifikan dalam aksesibilitas layanan administrasi. Fasilitas yang tidak memadai, seperti gedung pelayanan yang tidak layak, kurangnya fasilitas transportasi, dan keterbatasan jaringan komunikasi, membuat masyarakat kesulitan untuk mengakses layanan. Ketidacukupan infrastruktur dapat menyebabkan masyarakat merasa frustrasi dan enggan untuk menggunakan layanan administrasi, yang pada gilirannya mengurangi tingkat partisipasi masyarakat dalam program-program yang ada.

### 3. Kurangnya Teknologi dan Sistem Informasi

Meskipun teknologi memiliki potensi besar untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan administrasi, penerapan teknologi di Provinsi Papua Tengah masih dalam tahap yang sangat terbatas. Banyak daerah yang belum menggunakan sistem informasi yang memadai untuk pengelolaan data kependudukan dan pencatatan sipil. Keterbatasan teknologi menghambat proses administrasi, membuatnya menjadi lambat dan rentan terhadap kesalahan manusia. Hal ini juga menyulitkan masyarakat dalam mengakses informasi yang mereka butuhkan.

### 4. Minimnya Sosialisasi dan Edukasi kepada Masyarakat

Kurangnya sosialisasi dan edukasi mengenai prosedur administrasi, pentingnya pencatatan sipil, dan hak-hak masyarakat sering kali menjadi faktor yang menghambat partisipasi aktif masyarakat dalam menggunakan layanan. Masyarakat yang tidak memahami prosedur yang harus diikuti akan merasa kesulitan dan cenderung menghindari pengurusan dokumen. Minimnya pemahaman ini dapat mengakibatkan rendahnya angka pendaftaran kelahiran, kematian, dan pengurusan dokumen penting lainnya, yang berdampak pada ketidakpastian status hukum individu dalam masyarakat.

### 5. Birokrasi yang Rumit dan Berbelit

Proses birokrasi yang rumit dan berbelit-belit juga menjadi penghambat dalam pelayanan administrasi. Banyaknya tahapan yang harus dilalui dan dokumen yang diperlukan membuat masyarakat merasa kesulitan dan frustrasi. Birokrasi yang tidak efisien dapat mengurangi keinginan masyarakat untuk mengurus dokumen administrasi dan berpotensi menciptakan persepsi negatif terhadap pelayanan publik.

### 6. Keterbatasan Anggaran

Keterbatasan anggaran pemerintah daerah juga menjadi faktor penghambat yang signifikan. Anggaran yang tidak memadai dapat mempengaruhi berbagai aspek pelayanan, termasuk pelatihan petugas, pengadaan fasilitas, dan pengembangan teknologi informasi. Tanpa dukungan anggaran yang memadai, upaya peningkatan kualitas layanan akan terhambat, sehingga masyarakat tidak dapat merasakan manfaat dari program-program yang ada.

Faktor-faktor yang menghambat pelayanan administrasi dalam administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, serta pemberdayaan masyarakat di Provinsi Papua Tengah, sangat kompleks dan saling terkait. Untuk meningkatkan efektivitas pelayanan, diperlukan upaya yang terintegrasi untuk mengatasi masalah-masalah tersebut, termasuk peningkatan kapasitas sumber daya manusia, pengembangan infrastruktur, penerapan teknologi, sosialisasi yang lebih baik kepada masyarakat, penyederhanaan proses birokrasi, dan peningkatan anggaran. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan pelayanan administrasi dapat menjadi lebih efisien dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

## KESIMPULAN

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap administrasi kependudukan dan pencatatan sipil serta program pemberdayaan di Provinsi Papua Tengah dipengaruhi oleh berbagai faktor diantaranya kualitas pelayanan, penerapan teknologi, dan partisipasi masyarakat.

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap administrasi kependudukan dan pencatatan sipil serta program pemberdayaan di Provinsi Papua Tengah dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk aksesibilitas dan partisipasi masyarakat.

Faktor yang menghambat Pelayanan Administrasi dibagian Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil, Pemberdayaan Masyarakat Dan Kampung Provinsi Papua Tengah diantaranya: Keterbatasan Sumber Daya Manusia, Infrastruktur yang Tidak Memadai, Kurangnya Teknologi dan Sistem Informasi, Minimnya Sosialisasi dan Edukasi kepada Masyarakat, Birokrasi yang Rumit dan Berbelit dan Keterbatasan Anggaran.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aprilia, Nabilah, & Nur, Dhani Ichsanuddin. (2023). Kinerja Program Kalimasada Melalui Layanan Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Gunung Anyar Tambak. *Karya: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(3), 218–229.
- Bolkiah, Agus Sulaiman, Ilham, Muh, & Indrayani, Etin. (2021). Evaluasi Program Bidang Pemberdayaan Nelayan Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat Nelayan Di Dinas Perikanan Kabupaten Pamekasan Provinsi Jawa Timur. *Visioner: Jurnal Pemerintahan Daerah Di Indonesia*, 13(2), 363–373.
- Elvia, Viny, Adnan, M. Fachri, & Khaidir, Afriva. (2025). Peran Teknologi Dalam Mewujudkan Good Governance: Perspektif Teori Administrasi Publik. *Journal Of Practice Learning And Educational Development*, 5(1), 199–206.
- Fulthoni, Renata Arianingtyas, Aminah, Siti, & Sihombing, Uli Parulian. (2009). Memahami Kebijakan Administrasi Kependudukan. *Jakarta: The Indonesian Legal Resource Center (Ilrs)*.
- Hamim, Rokhi Nur, Meidiana, Aaliyah, Helmi, Canisa, & Nurdin, Nurdin. (2024). Dampak Implementasi E-Government Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Di Desa Sukajaya. *Indonesian Journal Of Public Administration Review*, 1(3), 16.
- Hendrayady, Agus, Sari, Ade Risna, Mustanir, Ahmad, Amane, A. P., Isa, Rusli, Agusman, Yudi, & Arief, M. H. (2023). Manajemen Pelayanan Publik. *Pertama. Edited By Dp Sari. Padang: Global Eksekutif Teknologi*.
- Irmayanti, Ika, Rismayadi, Budi, & Pertiwi, Wike. (2023). Analisis Penerapan Audit Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Efektivitas Kinerja Karyawan Di Pt. Mattel Indonesia. *Jurnal Administrasi Dan Manajemen*, 13(3), 252–267.
- Motte, Christine Mekarwati. (2024). *Pemberdayaan Masyarakat Miskin Melalui Program Bantuan Langsung Tunai Kemiskinan Ekstrem Di Kabupaten Nabire, Provinsi Papua Tengah*. Ipdn.
- Novetu, Jihan Ridha, & Rahman, Amni Zarkasyi. (2025). Analisis Kepuasan Masyarakat Mal Pelayanan Publik Melalui Importance Performance Analysis Di Kabupaten Rembang. *Nova Idea*, 1(4), 167–186.
- Pamungkas, Listyaningsih Dewi, & Fitriati, Rukhana. (2019). Best Practice Pelayanan Administrasi Kependudukan Kabupaten Kudus. *Dialogue: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 1(2), 26–39.
- Sonani, Nia, & Yulia, Iis Anisa. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Bagian Pelayanan Administrasi Kependudukan: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Visionida*, 7(1), 14–21.
- Tjiptono, Fandy, & Chandra, Gregorius. (2019). *Service, Quality Dan Customer Satisfaction Edisi 5*.
- Totok, Mardikanto, & Poerwoko, Soebiato. (2015). Pemberdayaan Masyarakat Dalam Perspektif Kebijakan Publik, Cet. Ke-3. *Bandung: Alfabeta*.
- Violin, Vivid, Hasan, Sabri, & Sufri, Muhlis. (2022). Pengaruh Konsep Low-Cost Carrier Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Maskapai Lion

- Airlines Di Indonesia. *Journal Of Management Science (Jms)*, 3(2), 150–160.
- Wasiman, Wasiman. (2024). *Analisis Pelayanan Data Kunjungan Harian Penerbitan Akta Kelahiran Dan Akte Kematian Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen*.
- Wismayanti, Yanuar Farida, Kusumawardhani, Dhian, & Asmara, Anugerah Yuka. (2025). Beyond Healthcare: How Banyuwangi's Bumil Risti Program Utilizes Digitalization To Empower Rural Communities. In *Digital Healthcare, Digital Transformation And Citizen Empowerment In Asia-Pacific And Europe For A Healthier Society* (Pp. 305–321). Elsevier.