

**Evaluasi Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Gen Z
(Studi di Desa Braja Sakti Kecamatan Way Jepara Lampung Timur)**

Metode Penelitian Administrasi Publik

Oleh:

Nadia Suci Febriyanti



**JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
2025**

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini menggunakan penelitian terdahulu sebagai bahan refresensi yang digunakan untuk memperkuat landasan teori dalam penelitian ini. Proses penelitian mengacu pada berbagai penelitian sebelumnya yang relevan dengan topik yang diteliti. Agar memberikan gambaran yang jelas, hasil dari penelitian terdahulu akan dipaparkan kedalam tabel di bawah ini.

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

NO.	Nama, Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan dan Persamaan Penelitian
1	Nisrina Alifah Juniarni (2025), Evaluasi Program Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif daerah penelitiannya di Kota Bandar Lampung. Menggunakan model evaluasi CIPP (Context, Input, Process, Product) untuk menilai program Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM). Hasil penelitian pada aspek context, sosialisasi program masih kurang; pada aspek input, sarana prasarana dan SDM belum memadai; pada aspek process, pelaksanaan sering terkendala teknis; dan pada aspek product, pemanfaatan	Perbedaan: Penelitian terdahulu berfokus pada evaluasi program inovasi berbasis teknologi, yaitu Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM), dengan menggunakan model evaluasi CIPP yang melihat aspek context, input, process, dan product. Dengan mtode kualitatif. Sedangkan penelitian saya berfokus pada evaluasi pelayanan administrasi kependudukan secara umum di tingkat desa

		program masih rendah sehingga belum berdampak signifikan terhadap kualitas pelayanan maupun kepuasan masyarakat.(JUNIARNI, 2025)	dengan menyoroti pengalaman dan kebutuhan Generasi Z, yang menuntut layanan cepat, mudah, transparan, dan berbasis digital. Metode penelitian kuantitatif. Persamaan: Berfokus pada pelayanan administrasi kependudukan, serta memiliki tujuan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik agar lebih efektif dan sesuai kebutuhan masyarakat.
2	Rani Wulandari (2025), Implementasi Mal Pelayanan Publik (MPP) dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi	Metode pada Penelitian ini adalah kualitatif deskriptif yang dilaksanakan di Kabupaten Tangerang. Penelitian ini menggunakan teori implementasi kebijakan Donald P. Warwick untuk menganalisis pelaksanaan Mal Pelayanan Publik (MPP)	Perbedaan: Penelitian MPP fokus pada implementasi kebijakan menggunakan teori Donald P. Warwick, untuk menganalisis kemampuan organisasi, koordinasi antar instansi, penerapan SOP,

	Kependudukan (Studi pada Disdukcapil Kabupaten Tangerang)	dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan organisasi, baik dari segi teknis maupun koordinasi antar instansi, sudah cukup memadai meskipun penerapan SOP masih belum konsisten. Keterbatasan sumber daya dan koordinasi lintas instansi masih menjadi kendala. Secara keseluruhan, pemanfaatan MPP mampu meningkatkan kualitas pelayanan kependudukan, namun perlu perbaikan pada koordinasi, SOP, dan penguatan sumber daya agar pelayanan optimal.(WULANDARI, 2025)	dan dukungan sumber daya dalam pelaksanaan Mal Pelayanan Publik. Menggunakan metode kualitatif. Sementara penelitian saya berfokus pada penerapan pelayanan administrasi kependudukan di tingkat desa. Dengan metode penelitian kuantitatif. Persamaannya: Fokus pada evaluasi pelayanan administrasi kependudukan, dan bertujuan meningkatkan kualitas layanan publik.
3	Yazhra Azmi Ahady, Emeraldy Chatra, & Asrinaldi	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus untuk menganalisis dinamika komunikasi dan kesiapan	Perbedaan : pada penelitian terdahulu menggunakan pendekatan objek digitalisasi, dengan meneliti

(2025), Dinamika Komunikasi dan Kesiapan Masyarakat Menggunakan Aplikasi Layanan Kependudukan “Dukcapil Ceria Mobile” di Kabupaten Padang Pariaman	masyarakat dalam menggunakan aplikasi Dukcapil Ceria Mobile (DCM) di Kabupaten Padang Pariaman. Hasil penelitian menunjukkan adanya pergeseran komunikasi dari konvensional ke digital melalui media massa, media sosial, dan pendekatan langsung yang meningkatkan pemahaman masyarakat. Kesiapan masyarakat cukup baik meskipun masih terkendala akses internet dan dukungan teknis. Secara keseluruhan, aplikasi Dukcapil Ceria Mobile (DCM) mampu meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas layanan kependudukan, namun diperlukan sosialisasi yang berkelanjutan agar adopsinya lebih merata. (Ahady, Y.A, dkk, 2025)	kesiapan masyarakat menggunakan aplikasi dukcapil ceria mobile(DCM). Metode yang digunakan kualitatif. Penelitian saya, evaluasi menyeluruh pada pelayanan dasar (KTP, KK, Akta Kelahiran) di desa, dengan fokus pada tantangan yang dihadapi Generasi Z sebagai pengguna utama layanan. Dengan metode penelitian kuantitatif. Persamaan: Berfokus pada evaluasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital.
---	---	--

2.2 Pelayanan Publik

2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah aktivitas yang dilakukan oleh aparat pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Beberapa tokoh telah menjelaskan berbagai pengertian tentang pelayanan publik. pelayanan publik adalah bentuk usaha sadar dari penyelenggara negara kepada masyarakat berupa barang atau jasa guna pemenuhan kebutuhan masyarakat, karena itu merupakan hak dari setiap warga negara yang dijamin oleh undang undang, dan kepada pelayan publik wajib untuk melakukannya (Nurdayati dkk, 2021). Sedangkan Ummah (2020) juga menjelaskan Pelayanan publik merupakan pemberian jasa oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan pembiayaan maupun gratis guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009, menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah "kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik". Menekankan pentingnya partisipasi masyarakat dalam melaksanakan inovasi pelayanan publik. Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 menyatakan bahwa Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Dengan demikian setiap pelayanan di Indonesia adalah tugas para aparatur pemerintah demi meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

2.2.2 Azas- azas Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang berkualitas harus berdasarkan dari azas yang sudah diatur agar semua kebutuhan masyarakat terpenuhi. Azas adalah landasan yang menjadi tumpuan berpikir sebuah bidang agar berjalan sesuai dengan tujuan, yang memberikan nilai dan aturan dalam kehidupan agar tertata rapi. Azas pelayanan publik adalah sebuah landasan yang memberikan aturan moral dalam pelaksanaan

melayani masyarakat yang dilakukan oleh aparat pemerintah. Pada penelitian ini azas-azas pelayanan publik sebagai berikut:

(Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004)

1. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisien dan efektifitas;

4. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat

5. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi;

6. Keseimbangan Hak Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Azas menekankan pada prinsip pelayanan publik sehingga bisa dipastikan setiap warga negara dapat menerima layanan yang adil, transparan, dan sesuai dengan kebutuhan mereka. Prinsip juga mengacu pada azas pelayanan publik yang transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, serta keseimbangan hak kewajiban. Adapun tujuan utama dari pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan masyarakat, meningkatkan kepuasan masyarakat, mewujudkan kesejahteraan dan keadilan sosial, menjamin hak-hak warga negara,

serta mendorong partisipasi masyarakat. Kemudian MENPAT Nomor 63 tahun 2003 mengeluarkan keputusan tentang dalam penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

1. Kesederhanaan
2. Kejelasan
Kejelasan mencakup berbagai aspek dari persyaratan, penanggungjawab, waktu, serta biaya yang akan dikeluarkan.
3. Kepastian waktu
4. Akurasi
5. Keamanan
6. Tanggungjawab
7. Kelengkapan sarana dan prasarana
8. Kemudahan akses
9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan
10. Kenyamanan

Inilah sepuluh prinsip yang menjadi bahan acuan aparat pemerintah dalam melayani masyarakat agar merasa puas. Tetapi peraturan perundang-undangan mengeluarkan prinsip baru yaitu pada pasal 4 Undang-Undang No 25 Tahun 2009, asas-asas yang mendasari penyelenggaraan pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1. Kepentingan umum;
2. Kepastian hukum;
3. Kesamaan hak;
4. Keseimbangan hak dan kewajiban;
5. Keprofesionalan;
6. Persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif;
7. Keterbukaan;
8. Akuntabilitas;
9. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
10. Ketepatan waktu; dan

11. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan

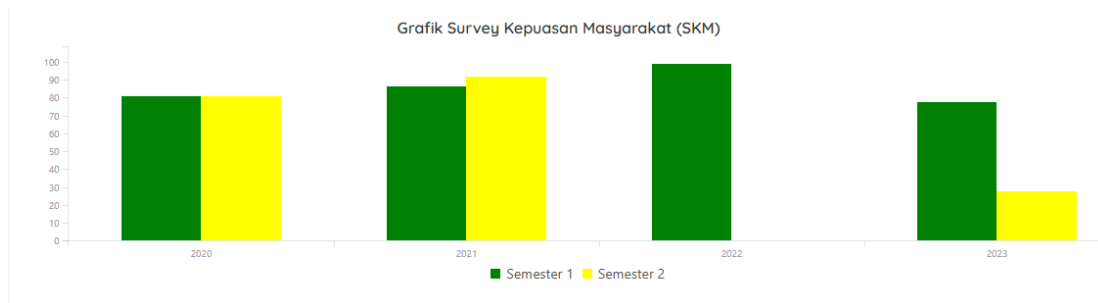
Sehingga prinsip pelayanan publik lebih lengkap, agar setiap warga negara yang memerlukan pelayanan di bidang apapun mendapatkan perlakuan yang adil dan tidak diskriminatif juga diatur untuk menjamin bahwa setiap individu, termasuk kelompok rentan, memperoleh pelayanan yang tepat waktu, mudah diakses, dan berkualitas.

2.2.3 Kualitas Pelayanan Publik (SERVQUAL)

Kualitas pelayanan publik merupakan salah satu ukuran penting dalam menilai keberhasilan penyelenggaraan pelayanan oleh aparatur negara. Kualitas pelayanan tidak hanya diukur dari kepatuhan terhadap asas-asas pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, tetapi juga dari kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diterima. Model ini mengukur kesenjangan (gap) antara harapan (expectation) dan persepsi (perception) masyarakat terhadap pelayanan. Model SERVQUAL terdiri atas lima dimensi utama yang menjadi indikator kualitas pelayanan:

- Reliability (Keandalan), kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan secara tepat, akurat, dan konsisten sesuai prosedur.
- Responsiveness (Daya Tanggap), kesiapan aparatur dalam memberikan bantuan dan merespons kebutuhan masyarakat dengan cepat.
- Assurance (Jaminan), pengetahuan, kesopanan, serta kepercayaan diri aparatur yang menumbuhkan rasa aman dan percaya masyarakat.
- Empathy (Empati), perhatian personal dan kepedulian terhadap kebutuhan serta kondisi pengguna layanan.
- Tangibles (Bukti Fisik), sarana-prasarana, fasilitas, penampilan aparatur, dan media komunikasi yang mendukung pelayanan.

Sebagai alat penunjang sebuah penelitian tingkat kepuasan masyarakat pada pelayanan publik. Berikut laporan data survey kepuasan masyarakat (SKM) online di lampung timur



Gambar 1. grafik SKM

Sumber: Si LAMTIM BERJAYA

Grafik SKM Lampung timur menunjukkan kepuasan masyarakat stabil pada 2020, meningkat pada 2021, dan mencapai nilai sangat tinggi di semester 1 tahun 2022. Namun, pada 2023 terjadi penurunan tajam, terutama di semester 2, yang menandakan turunnya kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

2.3 Evaluasi

2.3.1 Pengertian Evaluasi

Evaluasi merupakan suatu proses untuk menilai sejauh mana suatu program atau kebijakan telah dilaksanakan dengan baik. Apabila dalam pelaksanaannya ditemukan kekeliruan atau kelemahan dari pihak penyelenggara, maka hasil evaluasi dapat menjadi dasar perbaikan melalui masukan yang diberikan oleh masyarakat sebagai penerima layanan. Secara ilmiah evaluasi dapat diartikan sebagai proses sistematis, terencana, dan objektif untuk mengumpulkan data dan informasi guna menilai nilai atau manfaat suatu objek, program, atau kebijakan dengan membandingkan hasil pengamatan dengan tolak ukur yang ditetapkan, demi mendapatkan kesimpulan yang valid untuk pengambilan keputusan dan perbaikan di masa mendatang. Evaluasi dalam penggunaannya yang paling umum adalah suatu proses yang dilakukan untuk menentukan nilai (Aini, 2019). Sedangkan Evaluasi kinerja adalah penilaian yang dilakukan secara sistematis untuk mengetahui hasil pekerjaan karyawan, serta memberikan tanggung jawab yang sesuai sehingga dapat melaksanakan pekerjaan yang lebih baik di masa mendatang (Hardiyansah, 2023). Sehingga Evaluasi sistem

pelayanan publik adalah proses menilai sejauh mana komponen dalam sistem pelayanan berjalan efektif dalam melayani masyarakat. Sebelum lanjut kepembahasan lebih mendalam dari evaluasi menurut James Anderson seperti yang dikutip oleh Situmorang Permatasari (2020) mempunyai tiga tipe, yaitu:

- a) Evaluasi merupakan kegiatan fungsional sehingga dipandang sebagai kegiatan yang sama pentingnya dengan kebijakan.
- b) Evaluasi berfokus pada kinerja sebuah kebijakan, sehingga memilih kejujuran dan efisiensi dalam pelaksanaannya.
- c) Evaluasi kebijakan sistematis yang mencoba memberikan jawaban atas pertanyaan seputar kesesuaian kebijakan dengan tujuan awal, biaya-biaya yang digunakan dan keuntungan yang diraih, dan penerima keuntungan.

Dengan begitu evaluasi sangat penting bagi keberlanjutan dalam pelayanan publik agar dapat berjalan dengan sistematis dan terarah serta sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

2.3.2 Indikator Evaluasi

Saat melakukan evaluasi pada suatu kebijakan, ataupun kinerja pelayanan seorang evaluator memerlukan kriteria evaluasi sebagai bahan acuan atau tolak ukur penilaian. Berikut kriteria evaluasi menurut Dunn (2003 : 429) yang meliputi 6 (enam) tipe sebagai berikut:

1) Efektifitas (Effectiveness)

Berkaitan dengan sebuah cara untuk mencapai hasil yang diharapkan atau mencapai tujuan. Efektifitas secara langsung berhubungan dengan rasionalitas teknis, selalu diukur dari jumlah produk atau layanan atau nilai moneterinya.

2) Efisiensi (Efficiency)

Efisiensi sering berhubungan dengan jumlah usaha yang diperlukan untuk meningkatkan tingkat efektifitas tertentu. Efisiensi merupakan sinonim dengan rasionalitas ekonomi, merupakan hubungan antara efektifitas dan usaha yang terakhir umumnya diukur dari ongkos moneter.

3) Kecukupan (Adequacy)

Berkenaan pada suatu tingkat efektifitas memuaskan kebutuhan, nilai atau kesempatan yang menumbuhkan adanya masalah. Kriteria kecukupan menekankan pada kuatnya hubungan antara alternatif kebijakan dan hasil yang diharapkan.

4) Pemerataan/Kesamaan (Equity)

Indikator ini erat berhubungan dengan rasionalitas legal dan sosial dan menunjuk pada distribusi akibat dan usaha antara kelompok-kelompok yang berbeda dalam masyarakat. Kebijakan yang berorientasi pada pemerataan adalah kebijakan yang akibatnya (misalnya, unit pelayanan atau manfaat moneter) atau usaha (misalnya, biaya moneter) secara adil didistribusikan. Kebijakan yang dirancang untuk mendistribusikan pendapatan, kesempatan pendidikan atau pelayanan publik sering kali direkomendasikan atas dasar kriteria kesamaan. Kesamaan kriteria berkaitan dengan konsep yang saling bersaing, yaitu keadilan atau kewajaran dan terhadap konflik etis dasar yang memadai untuk mendistribusikan sumber daya dalam masyarakat.

5) Responsivitas (Responsiveness)

Membahas secara langsung bagaimana kebijakan dapat memuaskan kebutuhan, preferensi, atau nilai kelompok-kelompok masyarakat tertentu. Kriteria responsivitas sangat penting, karena analisis yang dapat memuaskan semua kriteria lainnya efektifitas, efisiensi, kecukupan, kesamaan masih gagal jika belum menanggapi kebutuhan aktual dari kelompok yang semestinya diuntungkan dari adanya suatu kebijakan.

6) Ketepatan (Appropriateness)

Ketepatan merujuk pada nilai atau harga dari tujuan-tujuan program dan kepada kuatnya pemikiran yang melandasi tujuan tersebut. Kriteria ketepatan biasanya bersifat terbuka, karena perdefinisi dimaksudkan untuk menjangkau ke luar kriteria yang sudah ada. Oleh karena itu tidak ada dan tidak dapat dibuat definisi baku tentang kriteria ketepatan.

2.3.3 Model-model Evaluasi

Model-model evaluasi adalah kerangka kerja yang digunakan untuk menilai bagaimana suatu program dijalankan, kebijakan, atau kegiatan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan serta memberikan manfaat bagi masyarakat. Setiap model punya fokus dan cara pandang berbeda dalam menilai program. Evaluasi tidak hanya dimaksudkan untuk membuktikan apakah sebuah program berhasil atau gagal, tetapi juga sebagai sarana memberikan umpan balik (*feedback*) yang bermanfaat bagi perbaikan kebijakan dan peningkatan kualitas pelayanan publik di masa mendatang. Seorang evaluator membutuhkan model atau kerangka evaluasi karena tanpa model yang jelas, penilaian dapat menjadi subjektif, dan tidak terarah. Model evaluasi berfungsi sebagai panduan sistematis agar proses penilaian lebih objektif, terukur, serta dapat dipertanggungjawabkan secara akademis maupun praktis. Diantara berbagai model evaluasi yang berkembang, terdapat tiga model yang banyak digunakan dalam penelitian kebijakan dan pelayanan publik, yaitu:

1. Model CIPP (Context, Input, Process, Product)

Model CIPP dikembangkan oleh Daniel L. Stufflebeam merupakan salah satu model evaluasi yang paling banyak digunakan dalam penelitian kebijakan maupun pelayanan publik. Model ini berfokus bahwasannya tujuan utama evaluasi bukan sekadar untuk membuktikan keberhasilan suatu program, tetapi juga memberikan informasi yang berguna bagi perbaikan dan pengambilan keputusan. Evaluasi dipandang sebagai bagian integral dari proses manajemen program.

Adapun empat dimensi utama dalam model CIPP adalah:

- Context Evaluation, merupakan penilaian kebutuhan, latar belakang, dan tujuan yang melandasi suatu program. Pada konteks pelayanan administrasi kependudukan, hal ini berarti mengidentifikasi kebutuhan Generasi Z terhadap layanan kependudukan digital serta hambatan

yang mereka alami.

- Input Evaluation, mengevaluasi sumber daya yang tersedia, seperti sarana-prasarana, sumber daya manusia, teknologi, serta kebijakan yang mendukung layanan.
- Process Evaluation, menilai bagaimana pelaksanaan program berlangsung, apakah sesuai prosedur, efektif, dan apakah terkendala teknis maupun birokratis.
- Product Evaluation mengevaluasi hasil dan dampak yang dicapai, baik dalam bentuk output (dokumen kependudukan yang terbit tepat waktu) maupun outcome (tingkat kepuasan masyarakat, khususnya Generasi Z) (Aulia, 2021)

Kelebihan pada model ini ialah memberikan gambaran menyeluruh mulai dari perencanaan, pelaksanaan, hingga hasil program. Tetapi, kelemahannya adalah membutuhkan data yang cukup banyak dan proses evaluasi yang lebih kompleks.

2. Model Goal-Oriented Evaluation

Model ini berorientasi pada tujuan (goal-oriented) dengan menekankan bahwasannya evaluasi harus didasarkan pada tujuan program telah tercapai. Ralph Tyler sebagai penggagasnya berpendapat bahwa sebuah program atau kebijakan dinilai berhasil apabila sesuai dengan target yang telah ditentukan di awal. Tahapan dalam model ini biasanya mencakup:

- Merumuskan tujuan yang jelas dari program atau pelayanan. Misalnya, tujuan pelayanan administrasi kependudukan adalah meningkatkan kepuasan masyarakat Generasi Z melalui layanan cepat dan berbasis digital.
- Menentukan indikator pencapaian tujuan, seperti kecepatan pelayanan, transparansi proses, dan aksesibilitas layanan digital.
- Mengukur ketercapaian tujuan dengan menggunakan instrumen tertentu, misalnya kuesioner skala Likert untuk menilai kepuasan

masyarakat.

- Menganalisis kesenjangan antara tujuan yang diharapkan dengan hasil yang dicapai (Damayanti & Prantama, 2025)

Model ini sederhana, fokus, dan mudah diterapkan karena secara langsung berorientasi pada pencapaian tujuan yang telah dirumuskan. Namun, kelemahannya adalah evaluasi bisa menjadi terlalu sempit, karena hanya menilai tujuan yang sudah ditetapkan tanpa memperhatikan efek samping atau manfaat lain yang mungkin muncul.

3. Model Responsive Evaluation

Model evaluasi ini dikembangkan oleh Robert Stake sebagai respons terhadap kelemahan model-model evaluasi yang terlalu formal dan kaku. Responsive Evaluation berfokus pada kebutuhan dan kepentingan stakeholder, yaitu pihak-pihak yang berkepentingan terhadap suatu program, seperti masyarakat, aparat desa, maupun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Karakteristik model ini antara lain:

- Berfokus pada isu yang dianggap penting oleh stakeholder. Contohnya, generasi Z lebih berfokus pada kecepatan layanan digital, sedangkan aparat desa berfokus pada kendala infrastruktur.
- Fleksibel dan adaptif, evaluasi dapat berubah mengikuti dinamika dan permasalahan yang muncul selama penelitian berlangsung.
- Menggunakan pendekatan kualitatif dan kuantitatif, data yang dikumpulkan tidak hanya melalui angket, tetapi juga wawancara, observasi, dan dokumentasi, sehingga perspektif stakeholder lebih terwakili.
- Memberikan ruang pada pengalaman pengguna, dalam konteks pelayanan publik, hal ini berarti pengalaman masyarakat sebagai pengguna layanan ditempatkan sebagai titik sentral dalam evaluasi.

Kelebihan model ini adalah mampu menangkap keragaman perspektif dan

kebutuhan masyarakat secara lebih mendalam. Namun, kelemahannya adalah cenderung subjektif dan memerlukan keterampilan tinggi dari evaluator untuk menjaga objektivitas (Aulia, 2021).

2.4 Administrasi Kependudukan

2.4.1 Pengertian Administrasi Kependudukan

Administrasi kependudukan merupakan salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan administrasi publik yang berkaitan langsung dengan pemenuhan hak dasar warga negara. Administrasi kependudukan tidak sekadar berkaitan dengan pencatatan data formal, melainkan mencakup keseluruhan mekanisme negara dalam menyediakan identitas hukum, mengatur data demografi, dan memastikan perlindungan hak-hak sipil masyarakat. Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; menjelaskan bahwa administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain (Samang, 2021). Menurut Sari (2021), administrasi kependudukan di tingkat desa atau kelurahan memiliki posisi strategis karena menjadi pelayanan publik paling dekat dengan masyarakat. Hal ini mencakup kebutuhan mendasar seperti pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), dan akta kelahiran. Efektivitas pelayanan ini sangat menentukan kepuasan masyarakat, karena menyangkut kebutuhan administratif sehari-hari. Administrasi kependudukan merupakan bagian vital dari administrasi publik yang berfungsi menjamin hak dasar warga negara melalui penyediaan identitas hukum dan data demografis yang akurat. Keberadaannya di tingkat desa atau kelurahan sangat strategis karena menjadi garda terdepan pelayanan publik yang menyentuh kebutuhan administratif masyarakat sehari-hari.

2.4.2 Landasan Hukum

Administrasi kependudukan memiliki landasan hukum yang kokoh, yang menegaskan bahwa pelayanan kependudukan bukan sekadar kewajiban administratif, tetapi juga merupakan hak dasar warga negara.

- Undang-Undang No. 23 Tahun 2006
Menjadi payung hukum pertama yang mengatur secara komprehensif penyelenggaraan administrasi kependudukan, meliputi pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan data, serta kewajiban negara dalam memberikan dokumen kependudukan.
- Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 (Perubahan UU No. 23 Tahun 2006)
Memperkuat penggunaan Nomor Induk Kependudukan (NIK) sebagai identitas tunggal nasional yang berlaku seumur hidup, memperkenalkan digitalisasi dokumen, serta mengatur sanksi pidana dan administratif atas penyalahgunaan data.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri)
Permendagri No. 72 Tahun 2022: mengatur standar perangkat keras, perangkat lunak, dan blangko dokumen kependudukan. Kebijakan terbaru terkait Identitas Kependudukan Digital (IKD) menjadi terobosan penting dalam transformasi pelayanan publik.

Menurut Samang (2021), landasan hukum ini menunjukkan komitmen negara dalam mewujudkan pelayanan kependudukan yang adaptif terhadap perkembangan teknologi, serta memastikan perlindungan data pribadi masyarakat.

2.4.3 Ruang Lingkup Administrasi Kependudukan

Ruang lingkup administrasi kependudukan, sebagaimana diatur dalam UU No. 23 Tahun 2006 berhubungan dengan UU No. 24 Tahun 2013, meliputi:

1. Pendaftaran Penduduk
Meliputi pencatatan biodata, penerbitan NIK, serta pendataan mutasi penduduk (kelahiran, kematian, pindah, datang, perubahan alamat).

2. Pencatatan Sipil

Mencakup pencatatan peristiwa penting dalam kehidupan, seperti kelahiran, perkawinan, perceraian, pengangkatan anak, pengakuan anak, hingga kematian.

3. Pengelolaan Data Kependudukan

Dilakukan melalui Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) yang memungkinkan penyimpanan, pembaruan, dan pemeliharaan data secara terpadu.

4. Pemanfaatan Data Kependudukan

- Pelayanan publik, seperti pendidikan, kesehatan, bantuan sosial.
- Pembangunan demokrasi, misalnya pemilu dan pilkada.
- Penegakan hukum, seperti identifikasi pelaku kejahatan atau verifikasi hukum perdata.
- Perencanaan pembangunan nasional dan daerah (Hidayat, 2018)

Dengan ruang lingkup tersebut, administrasi kependudukan memiliki peran strategis dalam semua aspek penyelenggaraan negara, baik pelayanan dasar maupun kebijakan strategis.

2.4.4 Prinsip dan Tujuan Administrasi Kependudukan

adapun prinsip prinsip yang dapat mengartikan tentang administrasi kependudukan:

1. Prinsip Administrasi Kependudukan

- a. Legalitas, setiap dokumen kependudukan memiliki kekuatan hukum yang sah dan diakui negara. KTP, KK, dan akta kelahiran, misalnya, bukan hanya sekadar catatan administratif, tetapi bukti resmi identitas yang memberikan dasar hukum bagi warga negara untuk mengakses hak-hak sipil, layanan publik, hingga partisipasi politik.
- b. Kepastian Data, administrasi kependudukan harus menjamin data yang akurat, mutakhir, dan terpadu. Data yang valid sangat penting karena menjadi landasan bagi perumusan kebijakan publik, distribusi bantuan sosial, perencanaan pembangunan, maupun pelaksanaan pemilu. Tanpa

kepastian data, kebijakan berisiko salah sasaran dan merugikan masyarakat.

- c. Universalitas, layanan administrasi kependudukan berlaku bagi semua warga negara tanpa terkecuali. Prinsip ini menegaskan sifat nondiskriminatif, di mana setiap individu tanpa memandang suku, agama, jenis kelamin, status sosial, atau latar belakang lainnya berhak mendapatkan layanan yang sama dalam penerbitan dokumen kependudukan.
- d. Keterpaduan, data kependudukan dikelola dalam sistem nasional yang terintegrasi, seperti melalui Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Keterpaduan ini memungkinkan pemerintah menyusun kebijakan berbasis data yang lebih tepat sasaran, meningkatkan efisiensi birokrasi, serta mencegah terjadinya data ganda atau tumpang tindih antarinstansi.
- e. Kerahasiaan Data, perlindungan terhadap privasi penduduk menjadi prinsip penting dalam administrasi kependudukan. Data pribadi yang tersimpan dalam sistem bersifat sangat sensitif, sehingga pemerintah berkewajiban menjaga kerahasiaannya dari potensi penyalahgunaan maupun kebocoran. Dengan menjaga kerahasiaan, kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kependudukan dapat terus ditingkatkan.

Prinsip administrasi kependudukan menegaskan bahwa setiap layanan harus sah secara hukum, menjamin keakuratan data, berlaku untuk semua warga tanpa diskriminasi, terintegrasi dalam sistem nasional, serta menjaga kerahasiaan data pribadi. Berpegang pada prinsip-prinsip tersebut, administrasi kependudukan mampu menjadi instrumen penting negara dalam melindungi hak warga dan mendukung tata kelola pemerintahan yang efektif.

2. Tujuan Administrasi Kependudukan

Administrasi kependudukan memiliki sejumlah tujuan penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pertama, administrasi ini berfungsi untuk memberikan dokumen resmi, seperti KTP, KK, dan akta kelahiran, yang

menjadi bukti identitas sekaligus status hukum setiap warga negara. Melalui dokumen tersebut, masyarakat dapat mengakses berbagai layanan publik, pendidikan, kesehatan, hingga hak politik. Selain itu, administrasi kependudukan juga menjamin adanya kepastian hukum dan perlindungan hak-hak sipil, sehingga setiap warga memperoleh pengakuan yang sah dari negara. Tujuan lainnya adalah menyediakan data kependudukan yang akurat, mutakhir, dan terintegrasi sebagai dasar perencanaan pembangunan nasional maupun daerah. Data yang valid sangat menentukan keberhasilan pemerintah dalam menyalurkan bantuan, menyusun kebijakan, dan merancang program yang tepat sasaran. Lebih jauh, administrasi kependudukan mendorong terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) melalui transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik. Di era digital saat ini, administrasi kependudukan juga diarahkan untuk mendukung modernisasi pelayanan, misalnya dengan hadirnya Identitas Kependudukan Digital (IKD), yang memungkinkan pelayanan menjadi lebih cepat, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan generasi muda yang akrab dengan teknologi.

2.5 Operasional Variabel

Tabel 2. Variabel

Variabel	Indikator	Sub Indikator	Skala
X = Penerapan Pelayanan Administrasi Kependudukan	Prosedur Pelayanan	Kejelasan persyaratan, kemudahan alur pelayanan	Likert
	Waktu Pelayanan	Kecepatan penyelesaian layanan,kepastian waktu	Likert
	Biaya	Transparansi biaya,	Likert

	Pelayanan	keterjangkauan biaya	
	Sarana & Prasarana	Fasilitas fisik, akses teknologi/digital	Likert
	Kompetensi Aparatur	Kemampuan teknis, keramahan, kesopanan	Likert
	Produk Layanan	Kesesuaian hasil (KTP, KK, Akta) dengan standar	Likert
Y = Kepuasan Generasi Z	Kemudahan Akses	Layanan mudah dijangkau secara offline/online	Likert
	Kecepatan Pelayanan	Cepat sesuai harapan	Likert
	Transparansi	Informasi jelas, terbuka	Likert
	Kesesuaian Harapan	Layanan sesuai ekspektasi Gen Z	Likert
	Kenyamanan	Kondisi ruang, keramahan petugas	Likert

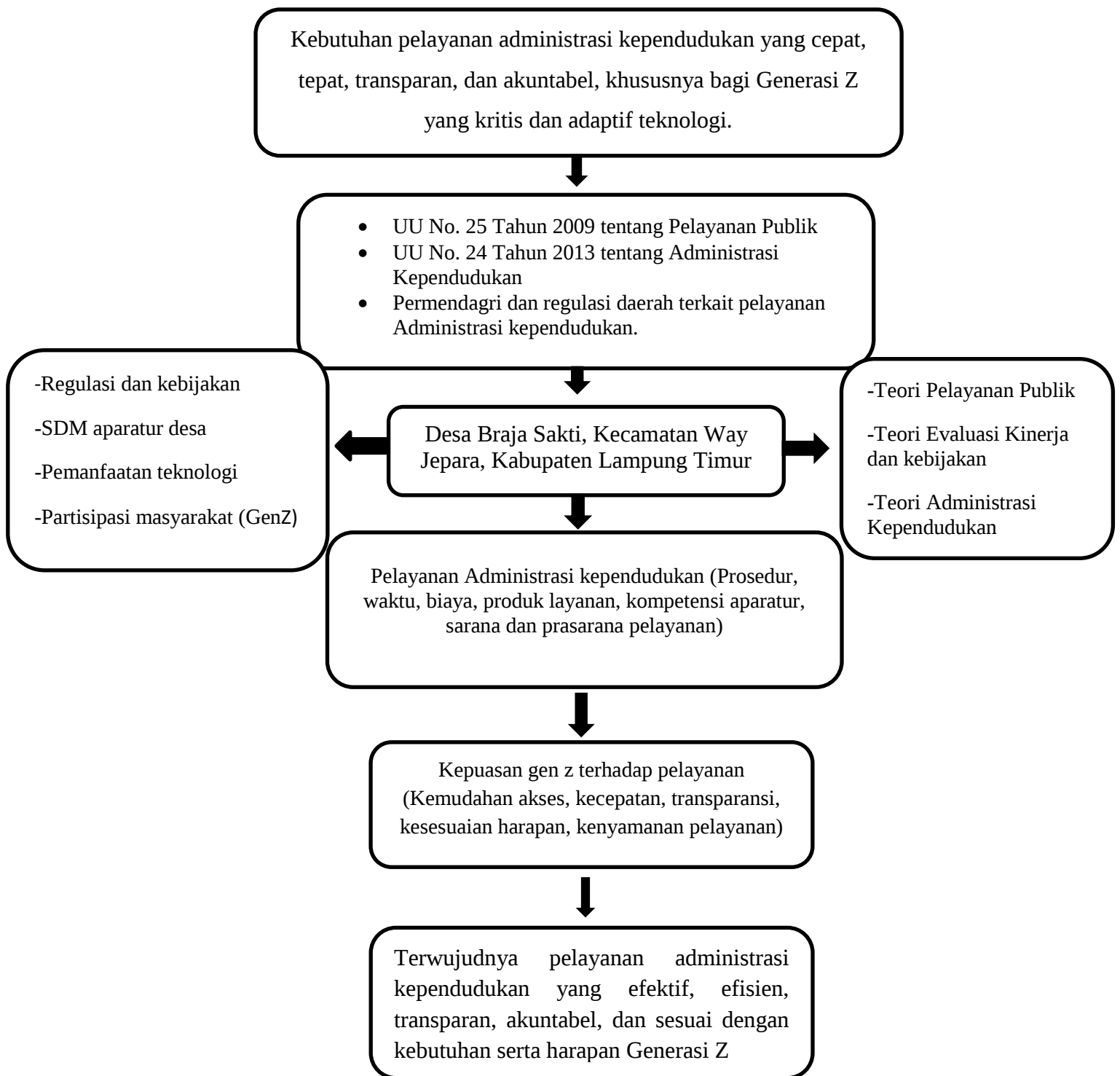
2.6 Hipotesis

H0 : Tidak terdapat pengaruh antara pelayanan administrasi kependudukan terhadap kepuasan Generasi Z

H1 : Terdapat pengaruh antara pelayanan administrasi kependudukan terhadap kepuasan Generasi Z

2.7 Kerangka Berpikir

Dalam penelitian kuantitatif, kerangka berpikir memiliki peran penting sebagai acuan dalam menjelaskan arah penelitian dan hubungan antar variabel yang diteliti. Kerangka berpikir berfungsi menyusun pola pikir yang sistematis, mulai dari latar belakang masalah, teori yang digunakan, hingga kondisi ideal yang diharapkan. Kerangka berpikir adalah gambaran konseptual yang menjelaskan hubungan antarvariabel yang diteliti sehingga dapat memberikan kejelasan terhadap masalah penelitian. Penelitian ini berasal dari latar belakang adanya tuntutan pelayanan publik yang berkualitas, termasuk dalam bidang administrasi kependudukan. Pemerintah melalui UU No. 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan menekankan pentingnya pelayanan yang cepat, tepat, transparan, dan akuntabel bagi seluruh warga negara, termasuk generasi muda (Gen Z) yang cenderung lebih kritis terhadap kualitas layanan. Dalam konteks ini, evaluasi penerapan pelayanan administrasi kependudukan di desa Braja Sakti Kecamatan Way Jepara menjadi penting karena pelayanan publik di tingkat desa merupakan ujung tombak dalam pemenuhan hak-hak masyarakat. Gen Z sebagai objek penelitian dipilih karena mereka merupakan kelompok masyarakat yang adaptif terhadap teknologi, memiliki ekspektasi tinggi terhadap layanan publik, dan menuntut kecepatan serta kemudahan dalam proses administrasi.



Gambar 2. Kerangka Berpikir

Sumber: Diolah Oleh Peneliti 2025

DAFTAR PUSTAKA

- Ahady,Y. A, Emeraldy,C, Asrinaldi. (2025). *Dinamika Komunikasi dan Kesiapan Masyarakat Menggunakan Aplikasi Layanan Kependudukan “Dukcapil Ceria Mobile” Disdukcapil Kabupaten Padang Pariaman*. 4(Dcm), 15–38.
- Aini, N. (2019). Evaluasi Kinerja Pegawai Untuk Mewujudkan Pelayanan Publik Dalam Perspektif Good Governance. *Jurnal Inovasi Ilmu Sosial Dan Politik*, 1(1), 43. <https://doi.org/10.33474/jisop.v1i1.2671>
- Aulia, R. (2021). Evaluasi Pelatihan Teknis Pelayanan Publik Balai Diklat Keagamaan Jakarta Dengan Model Cipp. *Wawasan: Jurnal Kediklatan Balai Diklat Keagamaan Jakarta*, 2(2), 158–173. <https://doi.org/10.53800/wawasan.v2i2.119>
- Damayanti, S. P., & Prantama, M. B. (2025). Evaluasi Pelayanan Publik (Studi Pada SIPEDULI Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang). *Journal of Governance and Policy*, 5(2), 250–266.
- Dunn, N. William. 2003. Pengantar Analisis Kebijakan Publik. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada
- Hardiyansah, M. (2023). Evaluasi Kinerja Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Good Governance. *Jurnal Perceka*, 01, 98–103. <http://journal2.unfari.ac.id/index.php/perceka/article/view/530%0Ahttp://journal2.unfari.ac.id/index.php/perceka/article/download/530/368>
- Hidayat Saeful Eet. (2018). Analisis Implementasi Kebijakan Administrasi Kependudukan PadaDinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 2, 1.

JUNIARNI, N. A. (2025). *EVALUASI PROGRAM ANJUNGAN DUKCAPIL MANDIRI (ADM) DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BANDAR LAMPUNG*.

Nurdayati dkk. (2021). *STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK*. 3(5), 6.

Permatasari, I. A. (2020). Kebijakan Publik (Teori, Analisis, Implementasi Dan Evaluasi Kebijakan). *TheJournalish: Social and Government*, 1(1), 33–37.
<http://thejournalish.com/ojs/index.php/thejournalish/index>

Samang, A. I. S. (2021). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP) Peningkatan Prinsip Governance dalam Perencanaan Pelayanan Administrasi*. 7(2), 249–260.

Sari, A. R. (2021). Efektivitas Peran Kelurahan dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan. Penerbit NEM.

Soufitri, F. (2023). Konsep sistem informasi. PT Inovasi Pratama Internasional.

Ummah, M. S. (2020). Pelayanan Publik. In *Sustainability (Switzerland)* (Vol. 11, Issue 1). SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI

WULANDARI, R. (2025). *IMPLEMENTASI MAL PELAYANAN PUBLIK (MPP) DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (STUDI PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TANGERANG)*.