

Analisis Kinerja Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Saparua Kabupaten Maluku Tengah

Performance Analysis of Population Administration Services at the Saparua District Office, Central Maluku Regency

**Winnie Prajawati Salamor*, Normawati, Hengky Virgo Richardo
Pattimukay**

Universitas Pattimura, Indonesia

* winnyprajawatisalamor@gmail.com (Primary Contact)

ABSTRACT

This study aims to analyze the performance of population administration services at the Saparua Subdistrict Office, Central Maluku Regency. The research focuses on four key indicators: productivity, service quality, responsiveness, and accountability of public service officials. A descriptive qualitative approach was employed, using in-depth interviews, direct observation, and documentation conducted between July–September 2024. The findings indicate that population administration services in Saparua still face several challenges, including limited human resources, inadequate facilities, and unstable internet connectivity. Service productivity remains suboptimal, with an average of 20–25 documents processed per day out of a target of 40. Service quality and responsiveness are constrained by weak public communication and insufficient supervision. Nevertheless, there is a growing commitment from local government to enhance service delivery through the digitalization of the Population Administration Information System (SIAK) and continuous capacity building for civil servants. The study concludes that improving service performance requires an integrated strategy encompassing digital infrastructure enhancement, human resource strengthening, and managerial reform oriented toward digital governance. The results are expected to contribute empirically to strengthening digital public service transformation policies in archipelagic regions.

Keywords

Service Performance,
Population
Administration, Public
Servants,
Digitalization, Saparua
Subdistrict

Article History

Received: 2026-04-25

Accepted: 2026-05-19

Copyright © 2026, Salamor et al.
Published by MAN 4 Kota Pekanbaru
DOI: [10.56113/takuana.v5i1.481](https://doi.org/10.56113/takuana.v5i1.481)

1. PENDAHULUAN

Reformasi birokrasi dan modernisasi pelayanan publik menempatkan peningkatan kinerja aparatur sebagai tuntutan utama dalam memperkuat efektivitas dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan. Pemerintah Indonesia melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPANRB) menekankan

pentingnya transformasi pelayanan publik yang cepat, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan warga (KemenPANRB, 2023). Salah satu sektor yang menjadi perhatian nasional adalah pelayanan administrasi kependudukan atau Adminduk, karena layanan ini berhubungan langsung dengan hak dasar warga negara, seperti kepemilikan identitas, kepastian status hukum, serta akses terhadap berbagai pelayanan sosial (Kemendagri, 2023).

Transformasi digital dalam pelayanan Adminduk menjadi bagian penting dari kebijakan *Digital Government* Indonesia 2024. Melalui kebijakan tersebut, pemerintah mendorong integrasi data kependudukan melalui Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Terpusat dan Digital ID untuk mempercepat proses verifikasi identitas masyarakat (Kemendagri, 2024). Meskipun demikian, implementasi kebijakan digital tersebut di lapangan masih menghadapi berbagai hambatan, terutama berkaitan dengan kendala teknis, keterbatasan sumber daya manusia, serta minimnya sarana dan prasarana pendukung. Permasalahan ini lebih terasa di wilayah kepulauan dan kecamatan terpencil yang memiliki keterbatasan akses infrastruktur dan jaringan komunikasi (Rahmawati & Yulianto, 2022; Hidayat et al., 2023).

Menurut data Badan Pusat Statistik (BPS, 2023), tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan secara nasional baru mencapai 76,4%. Keluhan utama masyarakat masih berkaitan dengan lambatnya waktu penyelesaian dokumen, kurangnya konsistensi prosedur pelayanan, serta sarana pelayanan yang belum memadai. Sementara itu, Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil mencatat bahwa hingga akhir tahun 2022 masih terdapat sekitar 7,3 juta penduduk Indonesia yang belum memiliki KTP elektronik secara valid (Kemendagri, 2023). Kondisi ini diperkuat oleh laporan Kompas (2020) yang menyoroti lima keluhan dominan masyarakat terhadap layanan Adminduk, yaitu adanya pungutan liar, banyaknya syarat tambahan, lambatnya pencetakan e-KTP, konsolidasi data yang belum optimal, serta antrean panjang di loket pelayanan.

Secara lokal, urgensi permasalahan pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Saparua tampak dari ketimpangan antara beban pelayanan dan kapasitas aparatur yang tersedia. Kecamatan Saparua memiliki jumlah penduduk sekitar 29.412 jiwa, sementara jumlah pegawai negeri sipil di Kantor Kecamatan Saparua hanya delapan orang. Kondisi ini menunjukkan bahwa rasio antara jumlah penduduk yang harus dilayani dan jumlah aparatur pelayanan masih belum seimbang. Selain itu, berdasarkan observasi awal di lokasi penelitian, pelayanan administrasi kependudukan masih menghadapi kendala teknis berupa keterbatasan perangkat komputer aktif, gangguan jaringan internet, ruang pelayanan yang belum memadai, serta proses pelayanan yang belum sepenuhnya terintegrasi secara digital. Rata-rata penyelesaian dokumen hanya berkisar 20–25 dokumen per hari, sementara target pelayanan mencapai 40 dokumen per hari. Fakta ini menunjukkan bahwa persoalan pelayanan Adminduk di Kecamatan Saparua bukan hanya berkaitan dengan kebijakan nasional digitalisasi, tetapi juga dengan kesiapan kelembagaan, sumber daya manusia, dan infrastruktur pelayanan di tingkat kecamatan kepulauan.

Kesenjangan antara standar pelayanan publik dan realisasi pelayanan di lapangan juga terlihat dalam penyelenggaraan layanan administrasi kependudukan di wilayah Maluku Tengah. Berdasarkan publikasi BPS (2024) dalam Kecamatan Saparua Dalam Angka, jumlah penduduk Kecamatan Saparua mencapai sekitar 29 ribu jiwa dengan tingkat pertumbuhan penduduk sebesar 1,02% per tahun. Sementara itu, jumlah pegawai negeri

sipil di Kantor Kecamatan Saparua hanya delapan orang. Ketimpangan antara beban pelayanan dan kapasitas aparatur tersebut menjadi salah satu faktor struktural yang memengaruhi mutu layanan publik. Selain itu, keterbatasan fasilitas seperti jumlah perangkat komputer aktif, jaringan internet yang tidak stabil, serta ruang pelayanan yang sempit menjadi kendala tambahan yang turut memengaruhi kenyamanan dan kelancaran masyarakat dalam mengakses layanan.

Laporan Kinerja Pemerintah Kabupaten Maluku Tengah (2023) juga menempatkan urusan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil sebagai salah satu program prioritas daerah. Namun, pelaksanaannya di tingkat kecamatan masih menghadapi kendala operasional yang cukup signifikan. Penelitian Nugroho (2022) serta Tahir dan Makatita (2023) menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan publik di wilayah kepulauan sangat dipengaruhi oleh kualitas komunikasi birokrasi, ketersediaan infrastruktur digital, serta dukungan koordinatif antara pemerintah kabupaten dan kecamatan. Dengan demikian, kinerja pelayanan administrasi kependudukan tidak hanya ditentukan oleh kemampuan individu aparatur, tetapi juga oleh dukungan sistem, mekanisme kelembagaan, dan koordinasi antar level pemerintahan.

Di tingkat nasional, pengawasan yang dilakukan PPID Kemendagri (2024) menunjukkan bahwa keluhan masyarakat terkait ketersediaan blangko KTP, keterlambatan pencetakan, dan inkonsistensi prosedur pelayanan masih sering ditemukan. Temuan ini memperkuat pandangan bahwa digitalisasi pelayanan publik belum sepenuhnya menjamin efektivitas layanan apabila tidak dibarengi dengan reformasi manajerial dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia (Dwiyanto, 2021). Artinya, penerapan sistem digital harus didukung oleh kesiapan aparatur, prosedur kerja yang jelas, sarana teknologi yang memadai, serta budaya kerja yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Secara empiris, hasil observasi awal di Kecamatan Saparua menunjukkan adanya beberapa masalah utama yang memerlukan analisis lebih mendalam. Permasalahan tersebut meliputi lambatnya proses pelayanan administrasi dibandingkan dengan standar waktu yang telah ditetapkan, penumpukan berkas akibat alur birokrasi yang belum efisien, serta terbatasnya kewenangan kecamatan yang hanya berperan dalam perekaman data, sementara pencetakan dokumen masih dilakukan di tingkat kabupaten. Selain itu, rendahnya responsivitas dan profesionalisme aparatur juga menjadi persoalan yang memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat. Keterbatasan sarana dan prasarana, seperti alat perekaman dan jaringan internet yang tidak stabil, semakin memperberat proses pelayanan. Kondisi ini selaras dengan hasil studi Wahyudi (2021) serta Putra dan Simatupang (2022), yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di tingkat kecamatan sangat dipengaruhi oleh kombinasi faktor teknis, struktural, dan perilaku aparatur. Faktor teknis berkaitan dengan ketersediaan teknologi dan fasilitas pelayanan, faktor struktural berkaitan dengan dukungan organisasi dan sistem kerja, sedangkan faktor perilaku aparatur berkaitan dengan etos kerja, profesionalisme, dan empati dalam melayani masyarakat.

Berdasarkan kondisi tersebut, diperlukan analisis kualitatif yang mendalam terhadap kinerja pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Saparua. Analisis ini penting untuk menilai sejauh mana aparatur mampu menerapkan prinsip-prinsip pelayanan publik, terutama dalam hal ketepatan waktu, kesederhanaan prosedur, kualitas interaksi antara petugas dan masyarakat, serta ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai. Secara khusus, penelitian ini diarahkan untuk mendeskripsikan kondisi aktual

penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Saparua, menganalisis kinerja aparatur pelayanan Adminduk berdasarkan indikator produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas, dan akuntabilitas, serta merumuskan strategi peningkatan kinerja pelayanan yang sesuai dengan karakteristik geografis wilayah kepulauan dan sejalan dengan arah kebijakan nasional digitalisasi layanan publik.

Kebaruan penelitian ini terletak pada fokus analisis kinerja pelayanan administrasi kependudukan di tingkat kecamatan kepulauan yang selama ini relatif belum banyak dikaji secara spesifik dalam studi pelayanan publik digital. Sebagian besar penelitian sebelumnya lebih banyak membahas digitalisasi pelayanan publik pada level kabupaten/kota atau wilayah perkotaan yang memiliki dukungan infrastruktur lebih memadai. Penelitian ini menawarkan kontribusi empiris dengan menganalisis pelayanan Adminduk di Kecamatan Saparua sebagai wilayah kepulauan yang memiliki keterbatasan jaringan, sarana pelayanan, aparatur, dan kewenangan administratif. Selain itu, penelitian ini mengintegrasikan empat indikator kinerja pelayanan, yaitu produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas, dan akuntabilitas, untuk menjelaskan hubungan antara reformasi birokrasi, *digital governance*, dan realitas pelayanan publik di tingkat kecamatan. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya mendeskripsikan masalah pelayanan, tetapi juga memperlihatkan kesenjangan antara agenda nasional transformasi digital dan kapasitas implementasi di wilayah kepulauan.

Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai kinerja pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Saparua, Kabupaten Maluku Tengah. Hasil penelitian ini tidak hanya diharapkan mampu menghasilkan rekomendasi strategis bagi peningkatan efektivitas pelayanan publik di wilayah kepulauan, tetapi juga memberikan kontribusi empiris terhadap penguatan kebijakan *digital governance* di tingkat daerah, khususnya dalam konteks implementasi transformasi administrasi kependudukan nasional.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk memahami secara mendalam kinerja pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Saparua. Pendekatan ini dipilih karena sesuai untuk mengungkap realitas pelayanan publik berdasarkan pengalaman, persepsi, dan praktik yang berlangsung di lapangan. Penelitian dilakukan di Kantor Kecamatan Saparua, Kabupaten Maluku Tengah, dengan fokus pada pelayanan administrasi kependudukan, terutama pelayanan KTP-el, Kartu Keluarga, dan dokumen kependudukan lainnya.

Informan penelitian ditentukan dengan teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan informan secara sengaja berdasarkan keterlibatan, pengetahuan, dan pengalaman langsung terhadap proses pelayanan administrasi kependudukan. Informan penelitian berjumlah [isi jumlah informan] orang, yang terdiri atas Camat Saparua, aparatur pengelola pelayanan administrasi kependudukan, staf/operator SIAK, serta masyarakat pengguna layanan. Pemilihan Camat dan aparatur kecamatan dilakukan karena mereka memiliki kewenangan dan pengetahuan mengenai kebijakan, prosedur, serta kendala pelayanan. Operator SIAK dipilih karena berperan langsung dalam pengelolaan data kependudukan secara digital. Sementara itu, masyarakat pengguna layanan dipilih untuk memperoleh informasi

mengenai pengalaman, tingkat kepuasan, serta hambatan yang mereka rasakan dalam mengakses pelayanan.

Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi. Wawancara digunakan untuk menggali persepsi informan mengenai produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas, dan akuntabilitas aparatur. Observasi dilakukan untuk melihat secara langsung proses pelayanan, kondisi sarana dan prasarana, alur pelayanan, serta interaksi antara aparatur dan masyarakat. Dokumentasi digunakan untuk menelaah data pendukung, seperti jumlah pelayanan harian, ketersediaan sarana, dokumen administrasi, dan data kependudukan yang relevan. Analisis data mengikuti model Miles, Huberman, dan Saldaña, yaitu reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Keabsahan data dijaga melalui triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan *member checking* kepada informan kunci.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan data BPS Maluku Tengah (2023), jumlah penduduk Kecamatan Saparua mencapai 29.412 jiwa dengan laju pertumbuhan sebesar 1,02% per tahun. Dari jumlah tersebut, sekitar 85% penduduk telah memiliki dokumen kependudukan lengkap, seperti KTP-el, Kartu Keluarga (KK), dan akta kelahiran. Namun, masih terdapat sekitar 15% penduduk yang mengalami kendala dalam pengurusan dokumen kependudukan. Kendala tersebut umumnya disebabkan oleh keterbatasan sarana, jumlah tenaga pelayanan, serta belum optimalnya sistem pelayanan administrasi kependudukan di tingkat kecamatan. Hingga tahun 2024, proses pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Saparua masih berlangsung secara semi-manual. Data masyarakat baru dimasukkan ke dalam Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) setelah berkas terkumpul dalam jumlah tertentu, sehingga proses pelayanan sering mengalami keterlambatan dan menimbulkan penumpukan berkas, terutama pada masa puncak pendaftaran dokumen seperti pembuatan KTP-el bagi pemilih baru. Kondisi ini menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Saparua masih menghadapi tantangan dalam penerapan sistem digital yang terintegrasi. Temuan tersebut sejalan dengan penelitian Yani (2023) yang menyatakan bahwa kecamatan di wilayah kepulauan Indonesia Timur masih menghadapi kesenjangan digital dalam pelayanan publik, termasuk dalam pengelolaan data kependudukan. Hal serupa juga dikemukakan oleh Rahman dan Sari (2022) dalam penelitiannya di Kabupaten Seram Bagian Barat, bahwa keterbatasan infrastruktur digital dan jaringan komunikasi berpengaruh signifikan terhadap efektivitas pelayanan administrasi kependudukan. Dengan demikian, kondisi pelayanan di Kecamatan Saparua mencerminkan tantangan umum yang dihadapi daerah kepulauan dalam mewujudkan transformasi pelayanan publik berbasis digital.

Kinerja aparatur pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Saparua dianalisis melalui empat indikator utama, yaitu produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas, dan akuntabilitas. Data produktivitas pelayanan diperoleh dari dokumentasi pelayanan harian Kantor Kecamatan Saparua selama masa penelitian, yang kemudian diperkuat melalui observasi lapangan dan wawancara dengan aparatur pelayanan serta masyarakat pengguna layanan. Berdasarkan data tersebut, rata-rata dokumen yang dapat diselesaikan hanya berkisar 20–25 dokumen per hari, sedangkan target pelayanan mencapai 40 dokumen per hari. Rendahnya produktivitas ini tidak hanya menunjukkan keterbatasan kapasitas individu aparatur, tetapi juga mencerminkan adanya persoalan

sistemik dalam tata kelola pelayanan, seperti terbatasnya perangkat kerja, jaringan internet yang tidak stabil, dan alur koordinasi dengan Dinas Dukcapil Kabupaten Maluku Tengah yang belum sepenuhnya efektif. Dalam perspektif reformasi birokrasi, kondisi ini menunjukkan bahwa peningkatan kinerja pelayanan tidak dapat hanya dibebankan pada aparatur pelaksana, melainkan harus didukung oleh sistem kerja, teknologi, prosedur, dan kapasitas kelembagaan yang memadai.

Dari aspek kualitas pelayanan, masih ditemukan kelemahan dalam komunikasi publik, kejelasan informasi, serta empati aparatur terhadap keluhan masyarakat. Hal ini menyebabkan sebagian masyarakat merasa pelayanan belum sepenuhnya cepat, jelas, dan memuaskan. Dari aspek responsivitas, aparatur cenderung bersikap reaktif dan lebih banyak bertindak setelah menerima instruksi dari atasan, bukan berdasarkan inisiatif untuk mempercepat pelayanan atau menyelesaikan kendala masyarakat. Sementara itu, aspek akuntabilitas juga belum berjalan optimal karena belum tersedia sistem pelaporan digital yang transparan, mudah diakses, dan dapat digunakan masyarakat untuk memantau proses pelayanan. Dalam perspektif *digital governance*, digitalisasi pelayanan tidak cukup hanya ditandai dengan penggunaan SIAK atau Identitas Kependudukan Digital, tetapi juga harus disertai dengan transparansi prosedur, keterbukaan informasi, sistem pengaduan yang responsif, serta evaluasi kinerja berbasis data. Dengan demikian, persoalan pelayanan Adminduk di Kecamatan Saparua memperlihatkan adanya kesenjangan antara arah kebijakan transformasi digital nasional dan kesiapan implementasi pada tingkat kecamatan kepulauan.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa hambatan pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Saparua tidak dapat dipahami semata-mata sebagai masalah teknis, tetapi juga sebagai persoalan tata kelola birokrasi. Dalam perspektif reformasi birokrasi, pelayanan publik yang efektif membutuhkan aparatur yang profesional, prosedur yang sederhana, sistem kerja yang terukur, serta mekanisme akuntabilitas yang jelas. Namun, dalam konteks Kecamatan Saparua, keterbatasan aparatur, fasilitas, dan kewenangan kecamatan menyebabkan proses pelayanan masih bergantung pada mekanisme manual dan koordinasi berjenjang dengan pemerintah kabupaten. Akibatnya, digitalisasi pelayanan belum sepenuhnya mampu menghasilkan percepatan layanan sebagaimana yang diharapkan.

Dalam perspektif *digital governance*, keberhasilan transformasi pelayanan publik sangat ditentukan oleh kesiapan ekosistem digital secara menyeluruh. Ekosistem tersebut mencakup infrastruktur jaringan, perangkat teknologi, kemampuan aparatur, integrasi data, keamanan sistem, serta literasi digital masyarakat. Jika salah satu unsur tersebut lemah, maka digitalisasi berisiko hanya menjadi perubahan administratif tanpa menghasilkan peningkatan kualitas pelayanan secara nyata. Oleh karena itu, pelayanan Adminduk di Kecamatan Saparua perlu dipahami sebagai contoh kasus penting mengenai bagaimana agenda *digital government* nasional menghadapi tantangan implementasi di wilayah kepulauan yang memiliki keterbatasan geografis, logistik, dan infrastruktur.

Kendala lain yang turut memengaruhi kinerja pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Saparua adalah keterbatasan sarana dan prasarana. Kecamatan ini hanya memiliki enam unit komputer aktif dari total sepuluh perangkat yang tersedia. Selain itu, jaringan internet sering mengalami gangguan karena infrastruktur telekomunikasi di wilayah kepulauan masih terbatas. Fasilitas ruang tunggu bagi masyarakat juga belum memadai, sehingga kenyamanan dan keteraturan pelayanan masih rendah. Kondisi

tersebut belum sepenuhnya sesuai dengan PermenPANRB No. 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Publik, yang menekankan pentingnya ketersediaan sarana dan prasarana minimal, seperti ruang tunggu, loket layanan, serta sistem informasi publik. Temuan ini mengonfirmasi hasil penelitian Sutrisno (2022) yang menyatakan bahwa ketersediaan fasilitas fisik dan infrastruktur teknologi informasi memiliki hubungan positif dengan tingkat kepuasan pengguna layanan publik. Penelitian Winarno (2022) juga menunjukkan bahwa daerah yang didukung infrastruktur digital yang kuat memiliki efisiensi pelayanan publik hingga 40% lebih tinggi dibandingkan daerah yang belum terdigitalisasi. Dalam konteks Maluku Tengah, Bappenas (2024) mencatat bahwa tingkat kesiapan digital atau Digital Readiness Index di wilayah kepulauan timur Indonesia masih berada pada angka 52,6 dari skala 100, jauh di bawah rata-rata nasional sebesar 68,3. Data ini menunjukkan perlunya intervensi kebijakan dan investasi pemerintah daerah dalam meningkatkan sarana dan prasarana pelayanan publik di tingkat kecamatan, khususnya di wilayah kepulauan seperti Saparua.

Berdasarkan berbagai kendala tersebut, upaya perbaikan pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Saparua perlu diarahkan pada peningkatan kualitas layanan berbasis digital dan penguatan kapasitas sumber daya manusia. Integrasi sistem SIAK dengan platform layanan kecamatan secara real-time menjadi langkah penting untuk mempercepat proses pelayanan, mengurangi penumpukan berkas, serta meningkatkan akurasi data kependudukan. Selain itu, penerapan Digital ID dan Identitas Kependudukan Digital (IKD) juga perlu diperkuat agar masyarakat dapat memperoleh layanan yang lebih cepat, mudah, dan transparan. Namun, digitalisasi pelayanan tidak akan berjalan optimal tanpa dukungan aparatur yang memiliki kemampuan teknis memadai. Oleh karena itu, pelatihan teknis tentang pelayanan publik, manajemen data, penggunaan sistem digital, dan literasi teknologi perlu diberikan secara berkelanjutan kepada aparatur kecamatan. Menurut Kemendagri (2024), digitalisasi layanan kependudukan hingga tahun 2024 telah diterapkan di 420 kabupaten/kota, tetapi baru sekitar 60% yang berjalan optimal karena masih terkendala sumber daya manusia dan infrastruktur. Temuan ini relevan dengan penelitian Yani (2023) yang menegaskan bahwa keberhasilan digitalisasi pelayanan publik sangat bergantung pada kesiapan aparatur dalam beradaptasi dengan teknologi baru. Lebih jauh, Osborne dan Gaebler (2020) menekankan bahwa transformasi birokrasi menuju pelayanan digital memerlukan perubahan paradigma dari birokrasi yang hanya berorientasi pada aturan menuju tata kelola yang berorientasi pada kinerja. Dengan demikian, reformasi pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Saparua tidak cukup hanya dilakukan melalui penambahan fasilitas, tetapi juga harus disertai pembentukan budaya kerja yang adaptif, inovatif, responsif, dan berorientasi pada hasil. Apabila strategi tersebut dijalankan secara konsisten, pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Saparua diharapkan dapat menjadi lebih efektif, efisien, transparan, dan mampu mendukung agenda nasional transformasi digital pelayanan publik.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan temuan penelitian, prioritas strategi yang paling realistis diterapkan di Kecamatan Saparua adalah penguatan kapasitas pelayanan secara bertahap sesuai kondisi wilayah kepulauan. Dalam jangka pendek, pemerintah kecamatan perlu memperbaiki manajemen pelayanan melalui penyusunan jadwal pelayanan yang lebih teratur, pencatatan jumlah layanan harian, penyediaan informasi persyaratan secara terbuka, serta

pembentukan mekanisme pengaduan sederhana yang mudah diakses masyarakat. Langkah ini penting karena dapat dilakukan tanpa menunggu pembangunan infrastruktur besar, tetapi tetap berdampak langsung pada keteraturan dan transparansi pelayanan.

Dalam jangka menengah, Pemerintah Kabupaten Maluku Tengah perlu memperkuat dukungan terhadap Kecamatan Saparua melalui penambahan atau optimalisasi perangkat komputer, penyediaan jaringan internet cadangan, pelatihan teknis bagi operator SIAK, serta supervisi berkala dari Dinas Dukcapil. Selain itu, pelayanan jemput bola atau mobile service perlu diprioritaskan bagi masyarakat yang tinggal jauh dari pusat kecamatan atau mengalami kendala transportasi. Strategi ini lebih sesuai dengan karakteristik wilayah kepulauan karena mampu mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam jangka panjang, peningkatan kinerja pelayanan administrasi kependudukan perlu diarahkan pada integrasi pelayanan berbasis digital yang lebih stabil, transparan, dan akuntabel. Integrasi SIAK, Identitas Kependudukan Digital, sistem pelaporan pelayanan, dan kanal pengaduan masyarakat perlu dikembangkan secara bertahap agar pelayanan tidak hanya lebih cepat, tetapi juga dapat dipantau dan dievaluasi secara berkelanjutan. Dengan prioritas strategi tersebut, Kecamatan Saparua dapat memperkuat kualitas pelayanan Adminduk secara realistis sesuai dengan kapasitas lokal, sekaligus mendukung agenda nasional transformasi digital pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik. (2023). *Maluku Tengah dalam angka 2023*. BPS Kabupaten Maluku Tengah.
- Badan Pusat Statistik. (2024). *Kecamatan Saparua dalam angka 2024*. BPS Kabupaten Maluku Tengah.
- Bappenas. (2024). *Indeks kesiapan digital Indonesia Timur tahun 2024*. Kementerian PPN/Bappenas.
- Creswell, J. W. (2021). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (4th ed.). Sage Publications.
- Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil. (2023). *Laporan kinerja Ditjen Dukcapil tahun 2023*. Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia.
- Dwiyanto, A. (2021). *Reformasi birokrasi dan peningkatan kinerja aparatur publik di Indonesia*. Gadjah Mada University Press.
- Hidayat, R., Nuraini, & Zulfikar. (2023). Digitalisasi layanan publik di daerah kepulauan: Tantangan dan strategi. *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*, 10(2), 145–160.
- Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. (2023). *Laporan nasional administrasi kependudukan tahun 2023*. Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia.
- Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. (2024). *Laporan digitalisasi layanan administrasi kependudukan 2024*. Direktorat Jenderal Dukcapil.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2023). *Transformasi pelayanan publik menuju digital government Indonesia 2024*. KemenPANRB.

- Kompas. (2020, December 15). Lima keluhan utama warga terhadap layanan administrasi kependudukan. *Kompas*.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2018). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (4th ed.). Sage Publications.
- Nugroho, B. (2022). Tantangan efektivitas pelayanan publik di wilayah kepulauan. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, 9(3), 233–247.
- Osborne, D., & Gaebler, T. (2020). *Reinventing government: How the entrepreneurial spirit is transforming the public sector*. Addison-Wesley.
- PPID Kemendagri. (2024). *Laporan pengawasan pelayanan adminduk tahun 2024*. Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia.
- Putra, D., & Simatupang, R. (2022). Perilaku aparatur dan kualitas pelayanan publik di tingkat kecamatan. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 14(2), 189–202.
- Rahmawati, E., & Yulianto, A. (2022). Implementasi kebijakan digitalisasi administrasi kependudukan di Indonesia Timur. *Jurnal Transformasi Pemerintahan*, 8(1), 33–47.
- Rahman, F., & Sari, M. (2022). Infrastruktur digital dan efektivitas pelayanan publik di Kabupaten Seram Bagian Barat. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 12(1), 45–58.
- Setiawan, D., & Wibowo, A. (2022). Supervisi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik daerah. *Jurnal Manajemen Pemerintahan Daerah*, 7(2), 98–112.
- Sutrisno, B. (2022). Sarana pelayanan publik dan kepuasan pengguna di tingkat kecamatan. *Jurnal Birokrasi dan Pelayanan Publik*, 5(1), 25–38.
- Tahir, L., & Makatita, R. (2023). Pelayanan publik di daerah kepulauan: Analisis koordinasi dan infrastruktur digital. *Jurnal Pembangunan Daerah*, 11(4), 377–390.
- UNDP. (2021). *Public accountability and digital governance in Southeast Asia*. United Nations Development Programme.
- Wahyudi, M. (2021). Analisis efektivitas pelayanan publik berbasis digital di daerah pedesaan. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 8(2), 101–117.
- Winarno, S. (2022). Hubungan kesiapan infrastruktur digital dan efisiensi pelayanan publik. *Jurnal Teknologi Pemerintahan*, 6(3), 155–170.
- Yani, F. (2023). Kesenjangan digital dalam pelayanan publik di wilayah kepulauan. *Jurnal Kebijakan Publik Nusantara*, 9(1), 12–27.
- Zubaidi, I. (2020). Profesionalisme aparatur dalam pelayanan kependudukan. *Jurnal Pelayanan Publik Indonesia*, 7(2), 211–224.