

IMPLEMENTASI KERJA MAHASISWA DALAM PELAYANAN MASYARAKAT DI KELURAHAN LAPADDE PAREPARE

Implementation of Student Work in Community Service at Lapadde Village Office, Parepare

Nurnadilah¹, Muhammad Hatta²

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Parepare

Jl. Jend. Ahmad Yani No. Km.6, Bukit Harapan, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulawesi Selatan 91131

Email: nurnadilah@gmail.com¹, muhammadhatta@umpar.ac.id²

Abstrak

Administrasi kependudukan yang efisien dan akurat memiliki peran krusial dalam menjamin kepastian hukum dan pemenuhan hak-hak sipil warga negara. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran mahasiswa dalam mendukung peningkatan pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Lurah Lapadde, Kecamatan Ujung, Kota Parepare. Penelitian menggunakan pendekatan campuran (mixed methods) yang memadukan metode kualitatif dan kuantitatif. Data dikumpulkan melalui observasi langsung, wawancara dengan petugas administrasi, analisis dokumen, dan survei kepuasan masyarakat terhadap 50 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kehadiran mahasiswa memberikan dampak positif terhadap kelancaran pelayanan administrasi, terutama dalam pengolahan data kependudukan dan pendampingan masyarakat. Implementasi strategi baru, meliputi penggunaan teknologi informasi, pelatihan staf, dan optimalisasi prosedur pelayanan, terbukti meningkatkan efisiensi dan akurasi administrasi kependudukan. Survei kepuasan masyarakat menunjukkan peningkatan indeks kepuasan dari rata-rata 3,2 menjadi 4,1 (peningkatan 28,1%), mencerminkan dampak nyata kontribusi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan Kantor Lurah Lapadde.

Kata Kunci: Mahasiswa, Pelayanan Masyarakat, Administrasi Kependudukan, Kelurahan

Abstract

Efficient and accurate population administration plays a crucial role in ensuring legal certainty and fulfilling the civil rights of citizens. This study aims to analyze the role of students in supporting improved population administration services at the Lapadde Village Head Office, Ujung District, Parepare City. The study employs a mixed methods approach combining qualitative and quantitative methods. Data were collected through direct observation, interviews with administrative staff, document analysis, and a community satisfaction survey involving 50 respondents. The results indicate that the presence of students has a positive impact on the smooth delivery of administrative services, particularly in population data processing and community guidance. The implementation of new strategies, including the use of information technology, staff training, and optimization of service procedures, has proven effective in improving efficiency and accuracy. The community satisfaction survey revealed an increase in the satisfaction index from an average of 3.2 to 4.1 (an improvement of 28.1%), reflecting the meaningful contribution of students to service quality at the Lapadde Village Head Office.

Keywords: Students, Community Service, Population Administration, Village Office

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan tugas utama yang hakiki dari aparaturnegara sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Kewajiban ini telah digariskan secara tegas dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 alinea keempat, yang mencakup empat aspek pelayanan pokok: melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, serta melaksanakan ketertiban dunia berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial. Landasan hukum ini diperkuat melalui Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik [1], serta Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik [4] yang menegaskan standar minimal kualitas layanan yang harus dipenuhi oleh setiap instansi pemerintah.

Kualitas pelayanan yang baik dalam suatu lembaga pemerintahan sangat penting dalam menjaga kepuasan dan kepercayaan masyarakat. Bentuk pelayanan yang berkualitas tidak hanya memenuhi harapan masyarakat, tetapi juga mencerminkan profesionalisme birokrasi. Menurut Hermawan dalam Ahmad [2], ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan kemungkinan besar disebabkan oleh ketidakmampuan petugas dalam menyampaikan informasi yang sesuai dengan ekspektasi masyarakat. Oleh sebab itu, peningkatan kompetensi sumber daya manusia di lingkungan kelurahan menjadi kebutuhan yang mendesak.

Secara empiris, permasalahan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di tingkat kelurahan masih menjadi isu yang relevan di Indonesia. Berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Nasional yang dilakukan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPAN-RB) tahun 2022, indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan di kelurahan/desa secara nasional berada pada angka 3,42 dari skala 4,00, dengan catatan bahwa dimensi kecepatan pelayanan dan kompetensi petugas masih menjadi titik lemah yang paling banyak dikeluhkan. Di Kota Parepare sendiri, laporan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tahun 2022 mencatat bahwa rata-rata waktu tunggu penyelesaian dokumen kependudukan di tingkat kelurahan masih berkisar 3–5 hari kerja, jauh di atas target standar pelayanan minimal yang ditetapkan, yakni maksimal 2 hari kerja untuk dokumen rutin. Kondisi ini diperparah oleh rasio petugas administrasi yang belum memadai, di mana Kantor Lurah Lapadde hanya memiliki 3 petugas administrasi aktif untuk melayani sekitar 5.436 jiwa penduduk, atau setara dengan satu petugas per 1.812 penduduk melebihi batas ideal yang direkomendasikan.

Kantor Lurah Lapadde yang berlokasi di Kecamatan Ujung, Kota Parepare, memegang peranan sentral sebagai pusat administrasi pemerintahan di wilayahnya. Berdasarkan data observasi awal yang dilakukan pada bulan Januari 2023, ditemukan sejumlah permasalahan konkret: (1) antrean pelayanan seringkali mencapai 20–30 warga per hari pada jam puncak, sementara kapasitas pelayanan hanya mampu menyelesaikan 15–20 berkas per hari; (2) sekitar 35% berkas permohonan dikembalikan karena tidak lengkap akibat kurangnya informasi prosedur yang diterima masyarakat; dan (3) pencatatan data kependudukan masih dilakukan secara manual pada beberapa jenis layanan, sehingga rentan terhadap kesalahan input dan duplikasi data.

Berbagai penelitian terdahulu telah mengkaji upaya peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di tingkat kelurahan, di antaranya Ahmad [2] yang berfokus pada kinerja pelayanan umum di Kota Sorong, Ramadanti [5] yang mengkaji pelayanan surat keterangan kematian di Kabupaten Ketapang, serta Wati [1] yang meneliti implementasi pelayanan administrasi kependudukan di Kota Semarang. Namun, penelitian-penelitian tersebut umumnya belum menyoroti secara spesifik peran mahasiswa sebagai sumber daya tambahan yang dapat menjembatani kesenjangan kapasitas pelayanan di tingkat kelurahan. Belum ada penelitian yang secara khusus mengkaji kontribusi mahasiswa dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan di Kota Parepare, khususnya di wilayah Kelurahan Lapadde. Di sinilah letak gap penelitian yang menjadi dasar urgensi kajian ini.

Dalam konteks tersebut, peran mahasiswa melalui program kerja pengabdian masyarakat menjadi salah satu solusi strategis yang perlu dikaji secara ilmiah. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji secara mendalam bagaimana implementasi kerja mahasiswa di Kelurahan Lapadde berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan, sekaligus merumuskan model kolaborasi antara perguruan tinggi dan pemerintah kelurahan yang dapat direplikasi di wilayah lain.

METODE PELAKSANAAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan campuran (*mixed methods*) yang memadukan metode kualitatif deskriptif dan kuantitatif. Pendekatan kualitatif digunakan untuk memahami konteks, dinamika, dan permasalahan yang muncul dalam administrasi kependudukan di tingkat kelurahan secara mendalam [3], sementara pendekatan kuantitatif digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Data primer dikumpulkan melalui: (1) observasi langsung terhadap aktivitas pelayanan administrasi kependudukan; (2) wawancara mendalam dengan kepala lurah, petugas administrasi, dan mahasiswa peserta program kerja; serta (3) survei kepuasan masyarakat menggunakan kuesioner terstruktur yang disebarkan kepada 50 responden yang memanfaatkan layanan kantor kelurahan. Data sekunder diperoleh melalui analisis dokumen administrasi, data kependudukan, dan laporan kegiatan kantor kelurahan.

Proses pelaksanaan program kerja di kelurahan melibatkan partisipasi aktif mahasiswa dalam kegiatan operasional harian, mulai dari perencanaan berbasis kebutuhan masyarakat, koordinasi dengan pemangku kepentingan, pelaksanaan program kerja, hingga monitoring dan evaluasi. Alat yang digunakan meliputi perangkat komputer, printer, formulir administrasi, brosur layanan, serta alat komunikasi untuk koordinasi dengan masyarakat dan instansi terkait.

Analisis data kualitatif dilakukan dengan teknik reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Miles & Huberman) [9], sedangkan analisis data kuantitatif menggunakan statistik deskriptif berupa persentase dan rata-rata skor kepuasan. Keabsahan data dijamin melalui triangulasi sumber dan triangulasi metode.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Gambaran Umum Lokasi

Kelurahan Lapadde terletak di Kecamatan Ujung, Kota Parepare. Kelurahan ini merupakan entitas hukum masyarakat yang memiliki wewenang untuk mengelola pemerintahan dan pelayanan masyarakat berdasarkan asal-usul dan adat istiadat lokal yang diakui dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan

Republik Indonesia, sejalan dengan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah. Kelurahan Lapadde memiliki luas wilayah 44,98 Ha dengan jumlah penduduk sebanyak 5.436 jiwa. Mayoritas penduduk berprofesi sebagai pegawai swasta, Pegawai Negeri Sipil (PNS), pedagang, dan buruh. Rincian jumlah penduduk disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Jumlah Penduduk Kelurahan Lapadde

Jenis Kelamin	Jumlah (jiwa)
Laki-Laki	2.650
Perempuan	2.786
Total	5.436

Sumber: Data Kelurahan Lapadde, 2024

Visi Kelurahan Lapadde adalah “Optimalisasi Pelayanan Menuju Masyarakat Sejahtera, Mandiri, Kompetitif, dan Lingkungan yang Sehat.” Misi kelurahan mencakup: (1) Peningkatan Profesionalisme Aparatur dan Manajemen dalam Memberikan Pelayanan; (2) Mendorong Partisipasi Masyarakat dalam Meningkatkan dan Menjaga Lingkungan; dan (3) Mewujudkan Kemandirian Masyarakat yang Ditunjang dengan Keahlian dan Keterampilan. Jenis pelayanan yang diberikan mencakup pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Keterangan Belum Nikah (SKBN), Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), Surat Keterangan Kelakuan Baik (SKKB), surat pengantar nikah, surat keterangan lahir dan kematian, surat keterangan pindah, serta perizinan usaha (SITU, SIUP, IMB).

2. Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan

Administrasi kependudukan di Kantor Lurah Lapadde melibatkan beberapa proses utama: (1) pendaftaran penduduk baru; (2) pencatatan perubahan status penduduk; (3) penerbitan dokumen kependudukan; serta (4) verifikasi dan validasi data. Dalam pelaksanaannya, mahasiswa berperan membantu petugas dalam pengolahan berkas, penginputan data ke sistem, serta pengarahan kepada masyarakat mengenai prosedur dan persyaratan layanan. Dasar hukum pengelolaan administrasi kependudukan mengacu pada Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan [8].

Selama periode pelaksanaan program kerja, mahasiswa berhasil membantu pemrosesan lebih dari 200 berkas administrasi kependudukan. Kontribusi mahasiswa terbukti mempercepat rata-rata waktu penyelesaian dokumen dari 3–4 hari menjadi 1–2 hari kerja untuk dokumen-dokumen standar seperti surat keterangan domisili dan surat pengantar. Hal ini sejalan dengan temuan Ahmad [2] bahwa kehadiran mahasiswa secara konsisten berkontribusi pada peningkatan efisiensi pelayanan di kantor kelurahan.

3. Pelayanan Pembuatan Surat Pengantar Nikah

Berdasarkan Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2018 tentang Pencatatan Perkawinan, pendaftaran kehendak perkawinan dilakukan di Kantor Urusan Agama (KUA) paling lambat 10 hari kerja sebelum pelaksanaan perkawinan. Sebagai langkah awal, calon mempelai perlu mengurus surat pengantar dari kantor kelurahan sebagai salah satu persyaratan administratif [7]. Persyaratan meliputi fotokopi KTP dan Kartu Keluarga calon mempelai, pas foto, surat keterangan belum pernah menikah, akta kelahiran, serta surat izin orang tua bagi yang belum cukup usia.

Prosedur pembuatan dimulai dari pengisian formulir, penyerahan dokumen kepada petugas, verifikasi kelengkapan berkas, wawancara oleh lurah atau petugas yang ditunjuk, hingga penerbitan surat pengantar nikah. Mahasiswa turut membantu dalam proses pengecekan kelengkapan berkas dan pengarahan prosedur kepada calon mempelai sehingga proses berjalan lebih lancar dan efisien.

4. Pelayanan Surat Keterangan Kematian

Surat Keterangan Kematian merupakan dokumen penting untuk penghapusan nama dari Kartu Keluarga, klaim asuransi, dan pengurusan warisan. Dasar hukumnya merujuk pada Undang-Undang Administrasi Kependudukan dan peraturan daerah terkait [5]. Persyaratan meliputi surat pengantar RT/RW, fotokopi KK dan KTP almarhum, surat keterangan kematian dari rumah sakit atau dokter, serta fotokopi bukti lunas PBB tahun berjalan. Proses dimulai dari pelaporan ke RT/RW, penyerahan dokumen ke kelurahan, pengesahan di kecamatan, hingga penerbitan Akta Kematian oleh Disdukcapil paling lambat 14 hari kerja sejak berkas dinyatakan lengkap.

5. Pelayanan Surat Pindah

Pelayanan surat pindah diperlukan bagi penduduk yang berpindah tempat tinggal. Persyaratan meliputi surat pengantar RT/RW, Kartu Keluarga asli, KTP asli dan fotokopi, serta alamat tujuan pindah secara lengkap. Proses diawali dengan penyiapan dokumen, kunjungan ke kantor kelurahan, pengisian formulir, verifikasi oleh lurah, hingga penerbitan surat pindah. Mahasiswa berperan aktif membantu

masyarakat melengkapi berkas dan memahami prosedur yang berlaku, sehingga persentase berkas tidak lengkap menurun secara signifikan selama periode program.

6. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Survei kepuasan masyarakat yang dilakukan terhadap 50 responden menunjukkan peningkatan persepsi positif terhadap pelayanan Kantor Lurah Lapadde selama program kerja mahasiswa berlangsung. Aspek yang dinilai meliputi kecepatan pelayanan, keramahan petugas, kejelasan informasi, dan kemudahan prosedur. Hasil survei disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Aspek Kepuasan	Skor Sebelum (Skala 1–5)	Skor Sesudah (Skala 1–5)	Peningkatan (%)
Kecepatan pelayanan	3,0	4,0	33,3%
Keramahan petugas	3,3	4,2	27,3%
Kejelasan informasi	3,1	4,0	29,0%
Kemudahan prosedur	3,4	4,2	23,5%
Rata-rata Keseluruhan	3,2	4,1	28,1%

Sumber: Data Primer Tim Pelaksana, 2024

Secara keseluruhan, indeks kepuasan masyarakat meningkat dari rata-rata 3,2 menjadi 4,1 (peningkatan 28,1%). Peningkatan tertinggi terjadi pada dimensi kecepatan pelayanan (33,3%), yang mencerminkan dampak langsung percepatan pemrosesan berkas oleh mahasiswa. Hasil ini mengkonfirmasi bahwa kontribusi mahasiswa memberikan nilai tambah yang nyata bagi kualitas pelayanan administrasi di Kelurahan Lapadde, dan sejalan dengan model SERVQUAL yang menekankan kecepatan dan keramahan sebagai dimensi kunci kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik [5].

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Implementasi kerja mahasiswa di Kantor Lurah Lapadde, Kecamatan Ujung, Kota Parepare menunjukkan kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Melalui langkah-langkah konkret seperti penyusunan program kerja berbasis kebutuhan masyarakat, koordinasi yang efektif dengan petugas, dan pengelolaan data secara akurat, mahasiswa mampu membantu kantor lurah menjalankan tugasnya dengan lebih efisien dan profesional.

Implementasi strategi baru yang meliputi penggunaan teknologi informasi, pelatihan staf, dan optimalisasi prosedur pelayanan terbukti berdampak positif terhadap peningkatan efisiensi dan akurasi administrasi kependudukan. Survei kepuasan masyarakat menunjukkan peningkatan indeks kepuasan sebesar 28,1%, mencerminkan dampak nyata dari kehadiran mahasiswa dalam ekosistem pelayanan publik di tingkat kelurahan. Program ini juga membuktikan bahwa kolaborasi antara perguruan tinggi dan pemerintah kelurahan merupakan model yang efektif dan dapat direplikasi di wilayah lain.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, beberapa saran diajukan sebagai berikut.

- Mengimplementasikan sistem informasi yang lebih canggih dan terintegrasi untuk memudahkan pengelolaan data kependudukan, sehingga proses pelayanan dapat dipercepat dan risiko kesalahan dapat diminimalkan.
- Menyediakan pelatihan rutin bagi staf administrasi terkait perkembangan regulasi administrasi kependudukan dan peningkatan keterampilan pengelolaan data.
- Meningkatkan transparansi melalui publikasi prosedur dan persyaratan pembuatan dokumen kependudukan secara online agar lebih mudah diakses masyarakat.
- Memperluas layanan daring untuk pengajuan dokumen, pengecekan status, dan pengambilan dokumen guna mengurangi kehadiran fisik dan meningkatkan efisiensi pelayanan.
- Menjalin kerja sama yang berkelanjutan dengan perguruan tinggi untuk program pengabdian masyarakat, sehingga kehadiran mahasiswa dapat memberikan kontribusi yang terstruktur dan terencana bagi kelurahan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Wati, N. E. A., 2020, Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Tanjung Mas Kota Semarang Berdasarkan Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Universitas Semarang.

- [2] Ahmad, M. N., 2022, Peran Mahasiswa Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Kepada Masyarakat Di Kantor Kelurahan Sawagumu Kota Sorong, *AL-KHIDMAH Jurnal Pengabdian dan Pendampingan Masyarakat*, vol. 2, no. 2, hal. 83–91. <https://doi.org/10.33648/al-khidmah.v2i2>
- [3] Sugiyono., 2017, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Alfabeta, Bandung.
- [4] Republik Indonesia., 2009, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112.
- [5] Ramadianti, E., 2020, Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Kematian Di Kantor Lurah Banjar Kecamatan Benua Kayong Kabupaten Ketapang, *Governance: Jurnal S-1 Ilmu Pemerintahan*, vol. 5, no. 4, hal. 1–15.
- [6] Prio Nugroho, Tri Mulyani, A. P. S., 2023, Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Akhir Pekan Dan Malam Hari Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang, *Semarang Law Review (SLR)*, vol. 3, no. 2, hal. 39–52.
- [7] Hasna Faridah, R. H., 2021, Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Pengantar Nikah Dilihat Dari Aspek Responsiveness (Ketanggapan) Pada Kantor Kelurahan Jangkung Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong, *JAPB: Jurnal Administrasi Publik dan Bisnis*, vol. 4, no. 2, hal. 1045–1054.
- [8] Republik Indonesia., 2006, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013, Lembaran Negara RI Tahun 2006 Nomor 124.
- [9] Miles, M. B. dan Huberman, A. M., 1994, *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook*, Ed. 2, SAGE Publications, California.