



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 5 Nomor 4 Tahun 2025 Page 6760-6770

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

## Strategi Peningkatan Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis SWOT di Desa Cimekar Kabupaten Bandung

Silvi Syahrani Mardiana<sup>1✉</sup>, Shalma Shalshabilla<sup>2</sup>, Neneng Yani Yuningsih<sup>3</sup>

Universitas Padjadjaran

Email: [silvisym.15@gmail.com](mailto:silvisym.15@gmail.com)<sup>1✉</sup>

### Abstrak

Desa sebagai unit pemerintahan terdepan memiliki peran strategis dalam menjamin pemenuhan hak-hak sipil masyarakat, khususnya melalui pelayanan administrasi kependudukan seperti KTP dan Kartu Keluarga. Namun, Desa Cimekar, Kabupaten Bandung, masih menghadapi sejumlah permasalahan, antara lain belum tersedianya mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM), serta persoalan sosial berupa pernikahan dan perceraian yang tidak tercatat secara hukum. Riset ini bertujuan untuk merumuskan strategi peningkatan pelayanan administrasi kependudukan di Desa Cimekar, Kabupaten Bandung, melalui pendekatan analisis SWOT. Metode dalam riset ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Berdasarkan hasil riset melalui pendekatan analisis SWOT menunjukkan bahwa Desa Cimekar memiliki kekuatan dalam struktur organisasi, responsivitas aparatur, dan keterbukaan informasi, tetapi juga dihadapkan pada kelemahan teknis serta ancaman sosial. Strategi yang diusulkan mencakup pengembangan layanan digital (strategi SO), edukasi hukum berbasis media (strategi ST), kerjasama layanan keliling (strategi WO), serta program pendataan dan sosialisasi hukum (strategi WT).

Kata Kunci: *Pelayanan Administrasi Desa, Analisis SWOT, Strategi Peningkatan Layanan*

## Abstract

Villages as the foremost unit of government have a strategic role in ensuring the fulfillment of community civil rights, especially through population administration services such as ID cards and family cards. However, Cimekar Village, Kabupaten Bandung, still faces a number of problems, including the unavailability of an Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) machine, as well as social problems such as marriages and divorces that are not legally recorded. This research aims to formulate a strategy to improve civil registration services in Cimekar Village, Bandung Regency, through a SWOT analysis approach. The method in this research uses a descriptive qualitative approach with data collection techniques through interviews, observation, and documentation. Based on the research results through the SWOT analysis approach, it shows that Cimekar Village has strengths in organizational structure, apparatus responsiveness, and information openness, but is also faced with technical weaknesses and social threats. The proposed strategies include developing digital services (SO strategy), media-based legal education (ST strategy), mobile service cooperation (WO strategy), and legal data collection and socialization programs (WT strategy).

Keywords: *Village Administration Services, SWOT Analysis, Service Improvement Strategy*

## PENDAHULUAN

Desa sebagai entitas pemerintahan yang paling dekat dengan masyarakat memegang peran utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk dalam hal pelayanan administrasi kependudukan. Sebagai garda terdepan dalam sistem pemerintahan, desa menjadi titik awal pelaksanaan berbagai urusan pemerintahan, termasuk pelayanan administrasi kependudukan. Pelayanan administrasi kependudukan mulai dari Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan dokumen penting lainnya berkaitan langsung dengan identitas hukum seseorang. Dalam konteks administrasi kependudukan, pelayanan yang diberikan desa merupakan bentuk pemenuhan dan jaminan atas hak-hak sipil warga negara, seperti hak atas identitas hukum, pengakuan status pernikahan, serta keabsahan data kependudukan yang menjadi dasar akses terhadap layanan sosial, pendidikan, kesehatan, dan pemilu.

Guna mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan secara cepat dan mandiri, Pemerintah Kabupaten meluncurkan inovasi Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM). Melalui rancangan ini, setiap desa akan menerima satu unit mesin ADM yang mampu mencetak berbagai dokumen kependudukan tanpa harus bergantung pada kantor kecamatan atau Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung. Adanya inovasi ADM ini dapat memangkas waktu tunggu, mengurangi antrean, dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan di tingkat desa.

Namun, berdasarkan data Pemerintah Kabupaten Bandung pada tahun 2024, menunjukkan bahwa Desa Cimekar tidak termasuk dalam penerima mesin ADM. Temuan ini diperkuat oleh hasil wawancara peneliti dengan Kepala Desa Cimekar yang mengkonfirmasi ketiadaan perangkat tersebut. Hal ini menjadi suatu kelemahan dalam internal yang berdampak langsung pada lambatnya proses pelayanan. Masyarakat yang membutuhkan dokumen kependudukan seperti KTP-el harus antri di kantor kecamatan, sedangkan pihak kecamatan pun kerap menunggu pasokan blangko kartu dari pemerintah daerah. Akibatnya, efektivitas pelayanan administrasi kependudukan di Desa Cimekar menjadi terhambat.

Selain keterbatasan dari internal, Desa Cimekar juga dihadapkan pada persoalan eksternal berupa status pernikahan dan perceraian yang tidak tercatat secara resmi. Berdasarkan temuan kami, kasus yang berkaitan dengan administrasi kependudukan di Desa Cimekar adalah pasangan yang menikah secara siri tanpa pencatatan di KUA serta kasus perceraian yang tak dilaporkan ke pengadilan agama. Kondisi ini menimbulkan ketidakpastian hukum bagi masyarakat dan berpotensi mempengaruhi validitas data kependudukan dan menimbulkan kerentanan sosial bagi masyarakat yang terdampak.

Untuk menjaga kualitas pelayanan tetap prima dan mengatasi kelemahan internal maupun ancaman eksternal diatas, diperlukan strategi peningkatan pelayanan administrasi kependudukan di Desa Cimekar dengan analisis SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats). Analisis ini memetakan kekuatan dan kelemahan dalam internal desa, sekaligus mengidentifikasi peluang dan ancaman dari lingkungan eksternal. Maka, desa dapat mengambil langkah yang tepat guna meningkatkan mutu pelayanan administrasi kependudukan di Desa Cimekar secara berkelanjutan.

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi apa saja yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Desa Cimekar melalui pendekatan analisis SWOT. Rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah apa saja strategi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Desa Cimekar dengan menggunakan analisis SWOT? Penelitian ini diharapkan dapat menjadi rekomendasi dalam memperkuat pelayanan administrasi kependudukan yang relevan dengan kebutuhan desa sebagai bentuk perlindungan hak sipil masyarakat.

## METODE PENELITIAN

Penelitian dilakukan di Kantor Desa Cimekar Jl. Sukahaji No.50, Cimekar, Kec. Cileunyi, Kabupaten Bandung dan di sekitar Kantor Desa Cimekar pada tanggal 09 Mei 2025. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, penelitian dilakukan untuk mengetahui dan memberikan deskripsi terkait strategi meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di desa cimekar dengan pendekatan analisis SWOT. Perolehan data dilakukan dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara merupakan salah satu cara yang sering dipakai dalam mengumpulkan data riset kualitatif. Wawancara memungkinkan peneliti untuk mendapatkan macam-macam data dari responden dalam berbagai situasi dan konteks (Saroso (2017:47) dalam Yusra (2021:18)). Wawancara dilakukan dengan Kepala Desa Cimekar Kabupaten Bandung dan masyarakat sebagai penerima layanan.

Selanjutnya, Observasi/pengamatan adalah teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri spesifik, bila dibandingkan dengan yang lain. Tak terbatas oleh manusia saja, tetapi terhadap objek-objek alam yang lainnya (Sugiyono 2018:229). Pengamatan dalam riset ini adalah dengan mengamati berbagai kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman dalam pelayanan administrasi kependudukan yang berada di lingkungan internal dan eksternal Kantor Desa Cimekar Kabupaten Bandung.

Dokumentasi merupakan cara yang dipakai untuk mendapatkan data dan informasi yang berbentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung riset. Studi dokumen adalah pelengkap dari observasi dan wawancara agar dapat dipercaya atau memiliki kredibilitas tinggi bila didukung oleh foto-foto dan karya tulis akademik yang sudah ada (Sugiyono 2018:476). Dalam riset ini, data dikumpulkan dengan cara membaca dan mempelajari dokumen-dokumen yang terkait topik permasalahan, yaitu literatur tentang strategi dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Bandung dengan analisis SWOT.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di Desa Cimekar tidak akan terlepas dari kelebihan, kekurangan, peluang, dan ancaman atau yang disebut dengan SWOT (*Strengths, Weakness, Opportunity, Threats*). Analisis SWOT ini dilakukan untuk memaksimalkan faktor pendukung yaitu keuntungan dan peluang serta meminimalisir faktor penghambat yaitu kelemahan dan ancaman dalam pelayanan administrasi kependudukan di Desa Cimekar. Berikut dapat diketahui kekuatan, kelemahan, peluang,

dan ancaman dari pelayanan administrasi kependudukan di Desa Cimekar.

a. Kekuatan (*Strengths*)

Desa Cimekar merupakan salah satu desa yang membangun sistem tata kelola pemerintahan desa yang terstruktur, terutama dalam hal organisasi dan pembagian kerja antar perangkat desa. Pelaksanaan pelayanan publik yang dilakukan oleh Aparatur Kantor Desa Cimekar mencerminkan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) tidak hanya bersifat administratif, namun juga diwujudkan dengan sikap serta perilaku kerja yang profesional, responsif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Hal ini terlihat dari cara aparatur desa menjalankan tugasnya dengan tanggap terhadap kebutuhan masyarakat dan cepat dalam merespon permintaan layanan. Salah satu bentuk konkret dari pelayanan yang efektif ini dapat dilihat melalui keterangan yang diberikan langsung oleh salah seorang masyarakat, ia menyebutkan bahwa proses pengurusan surat pengantar dapat diselesaikan dalam waktu yang relatif singkat tanpa melalui prosedur yang berbelit-belit.

Selain itu, Kelompok Informasi Masyarakat (KIM) menjadi saluran resmi yang dipilih oleh Desa Cimekar untuk menyebarkan informasi yang relevan dan aktual terkait kegiatan desa, program pembangunan, dan layanan administrasi kependudukan. Akses terhadap informasi tersebut diberikan melalui media sosial seperti Instagram dan website resmi desa, yang secara rutin diperbarui dengan konten informatif dan edukatif. Melalui platform ini, masyarakat tidak perlu datang ke kantor desa untuk mendapatkan informasi terutama terkait dengan jadwal pelayanan administrasi kependudukan. Hal ini tentunya memberikan kemudahan bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan waktu namun harus mengurus berbagai keperluan administrasi.

b. Kelemahan (*Weakness*)

Belum tersedianya mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) di Desa Cimekar menjadi salah satu kendala yang dihadapi dalam melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan. Pemerataan alat ini yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Bandung belum terjadi secara merata ke seluruh desa. Hal ini sejalan dengan pendapat yang dikemukakan oleh Kepala Desa Cimekar yaitu Bapak Iwan Dharmawan. Berdasarkan keterangan yang diberikan oleh Bapak Iwan, ia mengungkapkan bahwa dari enam desa yang berada di wilayah Kecamatan Cileunyi setidaknya baru terdapat dua desa yang mendapatkan alat tersebut.

Ketiadaan alat ADM ini menjadikan Desa Cimekar harus bergantung kepada desa yang telah memiliki alat tersebut ataupun harus melalui Kantor Kecamatan Cileunyi ketika akan melakukan proses pencetakan. Ditambah lagi, kantor kecamatan pun perlu menunggu

ketersediaan blangko dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung. Kondisi akan menyebabkan pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Desa Cimekar menjadi kurang efisien terutama dalam hal kecepatan dan kemudahan akses bagi masyarakat.

c. Peluang (*Opportunity*)

Pemerintah Desa Cimekar memiliki hubungan yang harmonis dan kolaboratif dengan para Ketua RT di lingkungan setempat. Hal ini tercermin dengan adanya kolaborasi pemerintah desa dan para Ketua RT untuk turut serta melaksanakan sosialisasi. Sosialisasi mengenai persyaratan dan prosedur administrasi kependudukan ini dilakukan dengan melibatkan peran aktif ketua RT (Rukun Tetangga), mengingat bahwa mayoritas proses administrasi kependudukan harus disertai Surat Pengantar RT (Rukun Tetangga). Pemerintah desa secara aktif melakukan pendekatan kepada para ketua RT (Rukun Tetangga) untuk memberikan penjelasan yang luas, lengkap, dan menyeluruh mengenai prosedur, dokumen pendukung, dan pentingnya ketertiban administrasi kependudukan. Keberadaan para ketua RT (Rukun Tetangga) yang responsif dan aktif menjadi kekuatan bagi pemerintah desa dalam mempermudah arus informasi dan meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya tertib dalam melaksanakan proses administrasi kependudukan.

Bahkan dalam kondisi tertentu ketua RT turut mengarahkan warga yang menghadapi kendala dalam melengkapi persyaratan agar dapat ditemukannya solusi yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Kerja sama antara pihak pemerintah desa dan ketua RT yang dilakukan di Desa Cimekar ini terbukti cukup efektif dengan berkurangnya tingkat kesalahan administratif. Pengelolaan media digital yang dilakukan oleh Kelompok Informasi Masyarakat (KIM) pun menjadi peluang menyebarluaskan informasi penting yang berkaitan langsung dengan pelayanan administrasi kependudukan. Ditambah lagi, transparansi dan keterbukaan informasi terkait data kependudukan yang dapat ditemukan melalui website ini sehingga dapat membangun kepercayaan masyarakat terhadap sistem pelayanan yang diterapkan pemerintah desa.

d. Ancaman (*Threats*)

Tantangan cukup kompleks dalam pelayanan administrasi kependudukan berasal dari dinamika sosial masyarakat di Desa Cimekar. Banyak kasus khususnya terkait dengan status pernikahan yang tidak tercatat secara hukum atau secara resmi di Kantor Urusan Agama (KUA) yang dikenal dengan istilah nikah siri. Kepala Desa Cimekar mengungkapkan terdapat banyak kasus masyarakatnya yang melaksanakan pernikahan siri. Kasus tersebut tentu akan

menjadi penghambat dalam proses pembuatan dokumen resmi seperti Kartu Keluarga (KK), karena secara ketentuan administrasi, penerbitan Kartu Keluarga (KK) mengharuskan adanya dokumen pendukung berupa akta atau buku nikah yang dikeluarkan oleh instansi resmi terkait.

Persoalan lain yang sering muncul di Desa Cimekar ini adalah kasus perceraian yang tidak dicatatkan secara resmi di pengadilan, sehingga menimbulkan kesulitan dalam proses pemisahan data kependudukan. Bapak Iwan Dharmawan selaku Kepala Desa menceritakan bahwa terdapat kasus ketika salah satu pasangan mengajukan gugatan cerai ke pengadilan dan telah mendapatkan putusan. Penggugat akhirnya mengajukan permohonan pembuatan Kartu Keluarga (KK) secara terpisah. Namun, yang menjadi masalah adalah pihak tergugat tidak mengetahui bahwa dirinya sudah digugat dan diputus cerai secara resmi. Ketidaksiuaian antara data administrasi kependudukan dengan kondisi nyata di masyarakat dapat menjadi ancaman dalam proses penerbitan dokumen penting. Data kependudukan yang tidak valid dapat memberikan tantangan baru bagi pemerintah desa dalam melakukan perencanaan pembangunan yang tepat sasaran dan efektif.

Berdasarkan pemaparan analisis dari kekuatan (*Strengths*), kelemahan (*Weakness*), peluang (*Opportunity*) dan ancaman (*Threats*) dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Desa Cimekar, penulis menelaah beberapa upaya dan strategi yang dapat dilakukan yang dipetakan dalam matriks berikut:

Tabel 1. Matriks Analisis SWOT

|   |          |   |  |
|---|----------|---|--|
| IFAS  |          | Kekuatan (Strengthens)                                  |  |
|   |          | 1. Struktur organisasi yang jelas.                      | Kelemahan (Weakness)   |
| EFAS  |          | 2. Pelayanan yang tanggap dan responsif.                | 1. Belum tersedianya alat pencetak Kartu Tanda Penduduk (KTP)  |
|   |          | 3. KIM menjadi saluran informasi resmi desa.            |  |
| Peluang (Opportunity)                                 |          | Strategi S - O  | Strategi W - O   |
| 1. Hubungan yang harmonis dan kolaboratif dengan para | yang dan | 1. Membangun sistem pelayanan administrasi kependudukan | 1. Bekerja sama dengan Disdukcapil Kab. Bandung dan Ketua RT setempat untuk mendatangkan mobil layanan keliling. |

|   |  |   |
|---|--|---|
| Ketua RT di lingkungan setempat.  | berbasis aplikasi digital.   | 2. Mengembangkan fitur di website desa dengan menambahkan fitur layanan administrasi kependudukan secara daring, seperti sistem antrian online dan formulir pengajuan pembuatan dokumen kependudukan. |
| 2. Pengelolaan media digital seperti website dan instagram resmi desa.          | 2. Penyebaran informasi aplikasi melalui KIM<br>3. Penambahan fitur chatbot di website resmi Desa Cimekar. |   |
| Ancaman (Threats)   | Strategi<br>S - T  | Strategi<br>W - T   |
| 1. Status pernikahan yang tidak tercatat secara hukum atau secara resmi di KUA. | 1. Membuat konten video edukatif yang informatif dan mudah dipahami.                                       | 1. Bekerja sama dengan KUA untuk pencatatan perceraian dan nikah massal.  |
| 2. Kasus perceraian yang tidak dicatatkan secara resmi di pengadilan.           | 2. Menambahkan fitur FAQ di website resmi Desa Cimekar.  | 2. Turun langsung ke lapangan untuk melakukan pendataan kependudukan.<br>3. Sosialisasi rutin dan terjadwal.  |

#### 1) Strategi SO

Langkah strategis yang dapat diambil adalah membangun sistem pelayanan administrasi kependudukan berbasis aplikasi digital. Aplikasi ini dapat memfasilitasi masyarakat dalam mengurus berbagai dokumen seperti surat pengantar, KK, dan KTP tanpa harus datang langsung ke kantor desa. Hal ini pun sejalan dengan program dari Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi (Kemendes PDTT) yaitu Desa Digital, dimana sistem informasi desa dapat diintegrasikan dengan data kependudukan dan layanan publik melalui aplikasi. Pemanfaatan dana desa maupun penghargaan yang diperoleh desa bisa menjadi sumber pendanaan awal untuk merancang dan mengembangkan aplikasi ini, sehingga proses digitalisasi pelayanan benar-benar terealisasi.

Selain aplikasi, *website* resmi Desa Cimekar juga dapat ditingkatkan fungsinya sebagai pusat informasi sekaligus media layanan interaktif. Salah satu fitur yang dapat ditambahkan adalah fitur *live chat* dengan dukungan *chatbot*. Fitur ini akan memungkinkan warga desa untuk mengajukan pertanyaan sederhana terkait layanan administrasi, seperti jam layanan, syarat pengurusan dokumen, atau status pengajuan dokumen, dan langsung mendapatkan jawaban otomatis kapanpun dibutuhkan. Hal ini tidak hanya meningkatkan efisiensi pelayanan, tetapi juga memperkuat transparansi dan responsivitas pemerintah desa

terhadap kebutuhan masyarakat.

#### 2) Strategi ST (*Strength-Threats*)

Optimalisasi peran Kelompok Informasi Masyarakat (KIM) dengan membuat konten video edukatif yang dikemas secara ringan, informatif, dan mudah dipahami. Melalui video ini, KIM dapat menyampaikan informasi penting terkait dampak hukum dari pernikahan yang tidak tercatat, prosedur administratif yang sah, serta solusi jika warga berada dalam situasi tersebut. Desa Cimekar juga dapat menambahkan fitur *Frequently Asked Questions* (FAQ) di *website* resmi. Fitur ini akan berisi daftar pertanyaan dan jawaban yang paling sering diajukan oleh masyarakat terkait pelayanan administrasi kependudukan, seperti pengurusan KK pasca nikah siri, status anak yang belum tercatat secara resmi, atau proses pemisahan data setelah perceraian. Dengan adanya FAQ ini, masyarakat bisa mendapatkan jawaban instan tanpa harus datang ke kantor desa, yang pada akhirnya akan mengurangi beban pelayanan langsung dan meningkatkan efisiensi kerja perangkat desa.

#### 3) Strategi WO (*Weakness-Opportunity*)

Melakukan kerjasama dengan Kecamatan Cileunyi ataupun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung untuk menjadwalkan kehadiran unit layanan mobil keliling secara berkala ke desa untuk melayani pencetakan dan pembuatan dokumen kependudukan langsung di tempat. Kehadiran mobil layanan keliling yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Bandung ini dilengkapi dengan perangkat pencetakan yang dapat menjadi solusi alternatif dalam memberikan pelayanan pencetakan dan pembuatan administrasi kependudukan seperti Kartu Keluarga (KK), Kartu Identitas Anak (KIA), dan Kartu Tanda Penduduk (KTP).

Selain itu, Pemerintah Desa Cimekar dapat menambahkan fitur layanan administrasi kependudukan secara daring, seperti sistem antrian online dan formulir pengajuan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP). Melalui sistem tersebut, warga dapat mendaftarkan diri untuk pencetakan Kartu Tanda Penduduk (KTP) tanpa harus datang langsung ke Kantor Desa Cimekar atau menunggu informasi yang tidak pasti. Strategi ini juga mencerminkan inovasi desa dalam memberikan pelayanan publik yang adaptif terhadap berbagai kelemahan, sekaligus meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem pemerintahan desa yang responsif dan modern.

#### 4) Strategi WT (*Weakness-Threats*)

Pemerintah Desa Cimekar dapat menjalin kerja sama secara formal dan berkelanjutan dengan Kantor Urusan Agama (KUA) dalam bentuk pendampingan pencatatan pernikahan dan perceraian. Langkah lainnya adalah mengirimkan masyarakat yang telah melaksanakan

nikah siri untuk mengikuti serangkaian kegiatan Nikah Massal yang dilaksanakan setiap tahun. Program ini menjadi alternatif untuk membantu masyarakat yang sebelumnya menikah secara siri agar memperoleh legalitas hukum secara sah. Strategi lain yang dapat diterapkan adalah dengan menerapkan sistem jemput bola, yaitu turun langsung ke lapangan untuk melakukan pendataan dan penanganan secara langsung terhadap kasus status kependudukan yang belum tercatat atau tidak sesuai dengan kondisi nyata masyarakat.

Dalam meningkatkan pemahaman masyarakat dapat dilakukan sosialisasi secara rutin dan terjadwal khususnya mengenai pentingnya pencatatan data kependudukan yang sah serta dampak terhadap akses layanan publik dan pembangunan desa secara menyeluruh. Kegiatan ini dapat dilaksanakan dengan melibatkan tokoh masyarakat, perangkat desa, RT (Rukun Tetangga), bahkan masyarakat setempat agar informasi dapat tersampaikan secara merata. Sosialisasi ini juga perlu segera dilaksanakan apabila terdapat perubahan kebijakan, persyaratan, atau teknis pelayanan administrasi kependudukan dari pemerintah pusat maupun daerah.

#### SIMPULAN

Berdasarkan hasil riset, strategi peningkatan pelayanan administrasi kependudukan di Desa Cimekar melalui analisis SWOT menunjukkan kekuatan seperti struktur organisasi yang tertata, responsivitas aparatur, dan keterbukaan informasi digital. Namun, masih terdapat kelemahan seperti belum tersedianya mesin ADM dan tantangan sosial berupa status pernikahan atau perceraian yang tidak resmi. Untuk mengatasi hal ini, strategi yang dikembangkan mencakup pengembangan layanan digital, edukasi hukum berbasis media, kerjasama dalam layanan keliling, serta program pendataan dan sosialisasi hukum. Strategi ini diharapkan menciptakan pelayanan yang inklusif, adaptif, dan akuntabel demi perlindungan hak-hak sipil masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amatulloh, D., & Suryani, D. A. (2021, Desember). Analisis Penerapan E-Government dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Mal Pelayanan Publik Bojonegoro. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3(2). <https://ejournal2.undip.ac.id/index.php/dialogue/article/download/12267/6769>
- Arfianti, A. (2017). *Analisis SWOT Dalam Meningkatkan Daya Saing Pada PT.Trimega Syariah Kantor Cabang Makassar*. (Skripsi Sarjana, Universitas Muhammadiyah Makassar). [https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/3605-Full\\_Text.pdf](https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/3605-Full_Text.pdf)
- Kurniasih, D., Rusfiana, Y., Subagyo, A., & Nuradhawati, R. (2021). *Teknik Analisa*. Bandung: Alfabeta.
- Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kabupaten Bandung. (30 Juli 2024). *Daftar Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) Yang Sudah Tersebar Di Desa-Desa Se-Kabupaten Bandung, Tahun 2024*. <https://ppid.bandungkab.go.id/detail/dinas-kependudukan-dan-pencatatan-sipil-daftar-mesin-anjungan-dukcapil-mandiri-tahun-2024>
- Pertiwi, D. (2020). *Analisis SWOT Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Nasabah Produk Purna Faedah Bri Syariah Kcp Ponorogo*. (Skripsi Sarjana, Institut Agama Islam Negeri Ponorogo). <https://etheses.iainponorogo.ac.id/10704/1/Derista%20Pertiwi%20210816071.pdf>
- Raharjo, M. M. (2021). *Tata Kelola Pemerintahan Desa*. PT Bumi Aksara.
- Sawir, M. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik: Konsep, Teori, dan Aplikasi*. Yogyakarta: DeePublish.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistiyowati, W. (2018). *Buku Ajar Kualitas Layanan: Teori dan Aplikasinya*. Sidoarjo: Umsida Press.
- Wahyu, A. K. (2023). Analisa Pelayanan Publik Bidang Administrasi Untuk Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Cimekar Kecamatan Cileunyi Kabupaten Bandung. *Nusantara Journal of Multidisciplinary Science*, 1(4), 671. <https://jurnal.intekom.id/index.php/njms/article/view/133/112>
- Wicaksono, S. R. (2024). *Analisis SWOT: Integrasi PEST dan Ansoff Matrix*. Malang: CV. Seribu Bintang.
- Yusra, Z. (2021). Pengelolaan LKP Pada Masa Pendmik COVID-19. *Journal Lifelog Learning*, 4 (1), 15-22. <https://doi.org/10.33369/joll.4.1.15-22>