

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Pelayanan Administrasi Pendataan Pendatang di *Gampong* Blang Pulo Kota Lhokseumawe.” Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana bentuk pelayanan aparatur dalam melayani administrasi pendataan pendatang serta mengidentifikasi hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaannya. Latar belakang penelitian ini berangkat dari fenomena meningkatnya jumlah pendatang di *Gampong* Blang Pulo, baik mahasiswa maupun pekerja, yang menuntut pelayanan administrasi kependudukan yang cepat, mudah, dan transparan. Namun, dalam praktiknya masih ditemukan berbagai kendala seperti prosedur yang kurang efisien, minimnya sosialisasi, serta rendahnya kesadaran masyarakat pendatang untuk melaporkan diri. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Data diperoleh melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari Camat, *Keuchik*, Sekretaris *Gampong*, Kepala Urusan Pelayanan, dan masyarakat pendatang. Teknik analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Teori yang digunakan mengacu pada konsep pelayanan publik menurut Sinambela (2014) yang meliputi empat indikator: prosedur yang sederhana, waktu penyelesaian yang jelas, biaya yang transparan, serta keadilan dan kepastian hukum. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aparatur *Gampong* Blang Pulo telah berupaya memberikan pelayanan administrasi dengan prosedur sederhana, waktu yang relatif cepat, dan sikap pelayanan yang ramah tanpa pungutan biaya resmi. Namun, kualitas pelayanan belum optimal karena masih terbatasnya sumber daya manusia, kurangnya sarana dan prasarana, serta rendahnya kesadaran pendatang dalam mengurus dokumen domisili. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kapasitas aparatur, pemanfaatan teknologi informasi, serta sosialisasi berkelanjutan untuk mewujudkan pelayanan publik yang efektif, efisien, dan akuntabel.

Kata Kunci: *Pelayanan Publik, Aparatur Gampong, Administrasi Kependudukan, Pendatang, Lhokseumawe.*

ABSTRACT

This study is entitled “The Service of Apparatus in Administering Population Registration for Migrants in Blang Pulo Village, Lhokseumawe City.” The purpose of this research is to identify the form of apparatus services in handling population registration for migrants and to analyze the obstacles encountered in its implementation. The background of this study arises from the increasing number of migrants in Blang Pulo Village students and workers alike which requires fast, simple, and transparent administrative services. However, in practice, several problems still occur, such as inefficient procedures, lack of socialization, and low awareness among migrants to register themselves. This study employs a qualitative descriptive approach. Data were collected through observation, in-depth interviews, and documentation. The informants consist of the subdistrict head, village head, village secretary, service officers, and migrant residents. The data analysis followed the stages of data reduction, presentation, and conclusion drawing. Theoretical guidance refers to Sinambela’s (2014) concept of public service, which includes four indicators: simple procedures, clear completion time, transparent costs, and justice and legal certainty. The results show that the Blang Pulo village apparatus has made efforts to provide administrative services with simple procedures, relatively fast processing time, and friendly attitudes without any illegal fees. Nevertheless, service quality remains suboptimal due to limited human resources, inadequate facilities, and the low awareness of migrants in managing domicile documents. Therefore, it is necessary to enhance the capacity of village officials, utilize information technology, and conduct continuous socialization to achieve effective, efficient, and accountable public services.

Keywords: *Public Service, Village Apparatus, Population Administration, Migrants, Lhokseumawe.*