

## EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBUATAN KTP DI KECAMATAN JATIKALEN (STUDI PADA SEKSI PEMERINTAHAN DAN PELAYANAN PUBLIK KECAMATAN JATIKALEN KABUPATEN NGANJUK)

Rizky Fillya Curtinawati, S.AP., M.AP.<sup>1)</sup> LenI Novita Sari, S.AP, M.AP.<sup>2)</sup> Shalsa Mayavi<sup>3)</sup>

1) Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi,  
Universitas Pwiyatan Doha Kediri, Indonesia

2) Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi,  
Universitas Pwiyatan Doha Kediri, Indonesia

\*Email Korespondensi : [curtinawati.fillya@gmail.com](mailto:curtinawati.fillya@gmail.com) <sup>1)</sup> [leninovita2209@gmail.com](mailto:leninovita2209@gmail.com) <sup>2)</sup> [shalsamayavi73@gmail.com](mailto:shalsamayavi73@gmail.com)

### Abstrak

Pelayanan publik merupakan kebutuhan dasar sesuai peraturan perundang-undangan, yang wajib diberikan secara maksimal kepada setiap warga negara. Namun, pelayanan di Kecamatan Jatikalen belum sepenuhnya berhasil karena kurangnya fasilitas pendukung, sehingga Masyarakat masih merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan. Penelitian ini bertujuan: (1) mengetahui efektivitas pelayanan pembuatan KTP di Kecamatan Jatikalen, dan (2) mengidentifikasi kendala dalam pelaksanaannya. Metode penelitian yang digunakan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian adalah pegawai Kecamatan Jatikalen dan masyarakat penerima layanan. Analisis penelitian menggunakan lima indikator efektivitas: produktivitas, efisiensi, kepuasan, keadaptasian, dan pengembangan. Hasilnya, pelayanan perekaman KTP berjalan rutin sesuai dengan prosedur, tetapi belum optimal karena belum tersedia fasilitas pencetakan KTP di Kecamatan Jatikalen, sehingga masyarakat harus mencetak di Kecamatan Lengkong melalui program ULAM SEPAT. Kendala jaringan dan minimnya pelatihan petugas juga mempengaruhi kualitas pelayanan. Kesimpulannya, pelayanan KTP di Kecamatan Jatikalen belum efektif sepenuhnya, sehingga diperlukan peningkatan sarana prasarana dan pelatihan pegawai untuk mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan yang lebih baik lagi.

**Kata Kunci:** Efektivitas, Pelayanan Publik, Kartu Tanda Penduduk (KTP).

### Abstract

Public services are a basic need as regulated by law, which must be provided optimally to every citizen. However, the services in Jatikalen Subdistrict have not been fully successful due to a lack of supporting facilities, causing the community to remain dissatisfied with the services provided. This study aims to: (1) determine the effectiveness of KTP services in Jatikalen Subdistrict, and (2) identify the obstacles in its implementation. The research method used is descriptive qualitative, with data collected through interviews, observation, and documentation. The research informants were employees of the Jatikalen Subdistrict and community members receiving the services. The analysis used five indicators of effectiveness: productivity, efficiency, satisfaction, adaptability, and development. The results showed that the KTP recording service has been carried out routinely and according to procedure but is not yet optimal because there is no ID card printing facility in Jatikalen Subdistrict, so residents must print their ID cards in Lengkong Subdistrict through the ULAM SEPAT program. Network problems and the lack of specialized training for staff also affect the quality of service. In conclusion, the ID card services in Jatikalen Subdistrict are not yet fully effective, so improvements in infrastructure and staff training are needed to achieve better population administration services.

**Keywords:** Effectiveness, Public Service, Identity Card (KTP).

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu kebutuhan dasar dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai peraturan perundang - undangan. Pemenuhan kebutuhan merupakan hak dasar bagi setiap warga negara dan penduduk untuk mendapatkan pelayanan atas barang, jasa dan administratif yang di sediakan penyelenggara pelayanan publik secara maksimal. Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2007:4-5) pengertian Pelayanan Publik atau pelayanan umum dapat di artikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan di laksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, serta di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang - undangan. Pengertian lain menurut Hardiyansyah (2011:12) pengertian pelayanan publik adalah Melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi yang memiliki kepentingan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang di tentukan dan di tujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Dari pengertian pelayanan publik di atas dapat di simpulkan bahwa pelayanan publik merupakan bentuk pelayanan yang di berikan oleh pemerintah yang di selenggarakan oleh lembaga pemerintah itu sendiri, untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang telah di tetapkan dengan segala sarana, serta perlengkapannya melalui prosedur kerja tertentu untuk memberikan jasa pelayanan dalam bentuk barang dan jasa. (Suryantoro & Kusdyana, 2020).

Pelayanan administrasi dapat di artikan sebagai rangkaian proses dan aktivitas yang di lakukan untuk memfasilitasi berbagai kebutuhan administratif pemerintah daerah yang diberikan kepada masyarakat. Pelayanan administrasi kependudukan yang di inginkan masyarakat adalah pelayanan yang tepat, cepat, jelas, dan ramah. Di berlakukannya Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, tentu merupakan upaya peningkatan kualitas pelayanan terhadap masyarakat (publik).(Hisbani et al., 2015) Kantor kecamatan sebagai instansi pemerintahan yang memberikan pelayanan publik bertanggung jawab dalam pelaksanaan pembuatan KTP bagi seluruh penduduk yang terdaftar di wilayah kecamatan tersebut. Kartu Tanda Penduduk dapat dimiliki oleh warga negara yang sudah berusia 17 tahun keatas. Oleh karena itu, pemerintah harus memastikan bahwa pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang telah di sediakan memiliki kualitas yang baik

dengan pelayanan yang efektif bagi masyarakat. Peningkatan mutu pelayanan ini tentu juga menjadi fokus perhatian bagi Kecamatan Jatikalén Kabupaten Nganjuk dalam meningkatkan efektivitas pelayanannya terutama dalam seksi Pemerintahan dan Pelayanan Publik yang masih menghadapi beberapa kendala dalam pelaksanaan layanan yang diberikan kepada Masyarakat.

Penelitian kali ini membahas mengenai bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pegawai kantor kecamatan dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang sering mendapatkan keluhan dari masyarakat, seperti sarana prasarana yang kurang mendukung serta layanan yang terbilang lambat dan tidak tepat waktu. Peneliti akan melakukan metode penelitian melalui observasi secara langsung dan melakukan wawancara dengan pegawai kantor kecamatan khususnya seksi pemerintahan dan pelayanan publik. Peneliti akan menganalisis bagaimana sistem pelayanan yang digunakan kepada masyarakat, serta kendala apa yang dialami oleh para pegawai sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat belum terealisasi dengan baik.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis mengambil judul “EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBUATAN KTP DI KECAMATAN JATIKALEN” (Studi Pada Seksi Pemerintahan Dan Pelayanan Publik Kecamatan Jatikalén Kabupaten Nganjuk ).

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk memahami efektivitas pelayanan pembuatan KTP di Kecamatan Jatikalén, termasuk faktor-faktor pendukung maupun penghambatnya. Pendekatan ini dipilih karena mampu menghasilkan data deskriptif berupa ucapan, tulisan, dan perilaku yang diamati langsung di lapangan. Fokus penelitian diarahkan pada efektivitas pelayanan publik pembuatan KTP, yang diukur berdasarkan lima indikator menurut Gibson Ivancevich Donnelly, yaitu produktivitas, efisiensi, kepuasan, keadaptasian, dan pengembangan. Lokasi penelitian adalah Kantor Kecamatan Jatikalén Kabupaten Nganjuk, yang sering mendapat keluhan terkait efektivitas dan efisiensi pelaksanaan pelayanan publik, terutama dalam penerapan SOP pelayanan KTP.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan Sekretaris Kecamatan, Kasi Pemerintahan, staf pelayanan KTP, serta observasi langsung dan dokumentasi di lokasi penelitian. Sementara data sekunder mencakup

literatur, arsip dokumen pembuatan KTP, dan foto pendukung sarana serta proses pelayanan. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi terbuka untuk mengamati perilaku pegawai, wawancara mendalam tidak terstruktur dengan pihak terkait dan masyarakat penerima layanan, serta dokumentasi berupa catatan, arsip, dan foto yang relevan.

Instrumen penelitian yang digunakan adalah peneliti sendiri sebagai instrumen utama (human instrument), dibantu dengan panduan wawancara, buku catatan, laptop, dan ponsel untuk keperluan dokumentasi. Teknik analisis data dilakukan melalui tahapan pengumpulan, verifikasi, penyandian, serta pengorganisasian data ke dalam pola dan kategori tertentu untuk menemukan kesimpulan yang menjawab fokus penelitian. Kesimpulan penelitian disusun secara deskriptif, merangkum hasil kajian berdasarkan tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, yang diharapkan mampu menjawab rumusan masalah dan memberikan kontribusi bagi penelitian selanjutnya.

## HASIL PEMBAHASAN

Berdasarkan wawancara, observasi, dan dokumentasi, efektivitas pelayanan pembuatan KTP di Kecamatan Jatikalen masih menghadapi kendala, terutama terbatasnya sarana dan infrastruktur. Prosedur pelayanan berjalan sesuai SOP, namun hanya sebatas perekaman tanpa pencetakan, karena tidak tersedia alat cetak di kecamatan Jatikalen. Dari tingkat produktif pelayanan pembuatan KTP di Kecamatan Jatikalen menunjukkan bahwa terdapat konsistensi dalam menjalankan tugas pelayanan kependudukan pada proses perekaman data penduduk. Berdasarkan temuan dari hasil wawancara dan pengamatan yang telah dilakukan oleh peneliti, rata-rata ada sekitar 5 warga yang mendaftar di Kecamatan Jatikalen per harinya. Namun demikian, dalam fokus penelitian produktif menurut Gibson Ivancevich Donnelly(1985:34) menyatakan bahwa produktif merupakan kemampuan organisasi untuk memproduksi jumlah dan mutu *output* sesuai dengan permintaan lingkungan, sedangkan yang terjadi di lapangan pelayanan yang diberikan Kecamatan Jatikalen hanya sebatas perekaman data penduduk saja (produksi jumlah) sehingga mutu *output* berupa hasil KTP belum dapat diterima langsung oleh masyarakat. Pelayanan yang terhenti di tahap perekaman tidak dapat memenuhi harapan masyarakat yang membutuhkan dokumen dalam waktu yang cepat dan efisien.

Dengan demikian, produktif yang ada saat ini perlu ditingkatkan melalui dukungan fasilitas yang memadai agar pelayanan yang diberikan di Kecamatan Jatikalen benar-benar tuntas dari awal hingga akhir pembuatan KTP.

Selain itu, pengertian efisien yaitu perbandingan (rasio) antara *output* dan *input*, artinya pelayanan yang dilakukan dengan waktu yang cepat, tenaga yang cukup, proses yang sederhana, dan biaya terjangkau. Berdasarkan dari hasil pengamatan dan wawancara yang dilakukan, bahwa proses perekaman KTP hanya memerlukan waktu sekitar 15-30 menit serta tidak dikenakan biaya apapun. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai telah melaksanakan tugasnya dengan efisien dalam hal waktu dan penghematan biaya bagi masyarakat. Prosedur yang tergolong mudah, hanya memerlukan fotokopi Kartu keluarga (KK) dan pengisian formulir yang sudah disediakan, sehingga dapat mempermudah masyarakat dalam pembuatan KTP di Kecamatan Jatikalen.

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembuatan KTP di Kecamatan Jatikalen menjadi indikator penting yang mencerminkan kualitas dan keberhasilan kinerja aparatur pemerintah setempat. Menurut Moenir, kepuasan masyarakat merupakan tolak ukur keberhasilan suatu instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan dengan menekankan kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kejelasan informasi sebagai faktor penentu kepuasan masyarakat. Berdasarkan dari hasil wawancara, ditemukan bahwa secara umum mereka merasa cukup puas terhadap sikap pegawai kecamatan yang ramah, proses perekaman yang cepat serta kenyamanan di ruang pelayanan yang telah disediakan oleh Kecamatan Jatikalen, hal ini mencerminkan bahwa adanya efisiensi waktu dalam proses pelayanan ditahap awal.

Namun, kepuasan tersebut mulai menurun ketika warga harus menunggu waktu ketika adanya jaringan eror waktu pelayanan dan harus melalui pencetakan KTP yang tidak dapat dilakukan di kecamatan Jatikalen karena belum ada fasilitas alat cetak. Sehingga warga di arahkan untuk mencetak KTP di program ULAM SEPAT yang ada di kecamatan Lengkong yang hanya ada satu kali dalam seminggu dengan kuota terbatas sebanyak 50 keping KTP. Bahkan, beberapa warga mengaku harus menunggu hingga tiga bulan untuk mendapatkan KTP fisik mereka. Dalam perspektif peneliti, pelayanan semacam ini tidak hanya menciptakan ketidakpastian bagi masyarakat, tetapi juga menimbulkan persepsi bahwa pelayanan publik belum dijalankan secara maksimal. Jika pelayanan hanya selesai separuh jalan, maka rasa kepuasan masyarakat akan berkurang, terlebih ketika pelayanan tersebut di butuhkan dalam keadaan mendesak.

Menurut pendapat Peter Senge, organisasi yang adaptif adalah organisasi yang mampu belajar secara terus menerus, mengelola pengalaman, serta merespons perubahan untuk meningkatkan efektivitas kerjanya. Berdasarkan dari hasil wawancara, bahwa Kecamatan Jatikalen sudah mulai menunjukkan kepekaan terhadap hambatan yang di rasakan masyarakat, yaitu dengan memberikan inovasi pelayanan ADMINDUK di hari Sabtu dan Minggu yang ditujukan untuk masyarakat yang memiliki keterbatasan waktu untuk melakukan pembuatan KTP. Pelayanan ini sudah di jalankan mulai bulan Februari 2025 dan mendapat respons positif dari masyarakat, karena dinilai mampu memberikan fleksibilitas waktu serta mempermudah akses pelayanan administrasi bagi mereka yang memiliki keterbatasan waktu di hari biasa. Selain itu, penggunaan media sosial sebagai sarana penyebaran informasi pelayanan juga menjadi bentuk adaptasi digital yang di lakukan oleh pihak kecamatan Jatikalen dalam menyampaikan informasi secara cepat, transparan, dan mudah di akses oleh masyarakat. Dalam pandangan peneliti, langkah ini menunjukkan bahwa kecamatan Jatikalen tidak hanya mempertahankan pola pelayanan lama, tetapi juga mulai menggunakan teknologi informasi untuk memperbaiki sistem pelayanan publik. Hal ini membuktikan bahwa kecamatan telah mampu beradaptasi terhadap kondisi sosial masyarakatnya dan mencoba menghadirkan solusi yang realistis dan aplikatif. Meskipun begitu, adaptasi ini belum sepenuhnya menyentuh aspek internal seperti pelatihan pegawai dan peningkatan kualitas alat cetak KTP.

Pengembangan dalam pelayanan KTP di kecamatan Jatikalen merupakan suatu langkah penting dalam membangun pelayanan publik lebih responsif, inovatif, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pengertian pengembangan menurut Sedarmayanti, pengembangan pelayanan publik merupakan suatu proses perubahan sistematis yang terstruktur dengan tujuan menciptakan layanan yang lebih baik, efektif, serta mampu menjawab kebutuhan masyarakat secara tepat waktu dan akurat. Berdasarkan temuan di lapangan, peneliti mencatat beberapa upaya pengembangan yang telah di lakukan oleh kecamatan Jatikalen, seperti pelayanan ADMINDUK Sabtu – Minggu, penggunaan media sosial sebagai alat komunikasi publik, serta integrasi dengan aplikasi pelayanan online seperti SEDUDO. Semua inisiatif tersebut menunjukkan adanya komitmen dari kecamatan Jatikalen untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan dan mempermudah akses masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan. Namun, jika di tinjau dari sudut pandang penulis,

pengembangan ini masih berada di tahap awal dan belum menyentuh akar permasalahan utama, yaitu belum tersedianya fasilitas pencetakan KTP di tingkat kecamatan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan pembuatan KTP di Kecamatan Jatikalen belum berjalan efektif. Dari segi produktivitas, pelayanan cukup baik dengan rata-rata 50 pemohon per bulan, tetapi terbatas hanya pada perekaman karena tidak ada alat cetak KTP. Aspek efisiensi juga belum optimal karena kendala teknis seperti gangguan jaringan dan tidak adanya alat cetak, sehingga memperlambat proses pelayanan. Untuk kepuasan masyarakat, pegawai dinilai ramah dan proses perekaman cepat, namun kepuasan menurun karena pencetakan KTP memakan waktu lama. Dari sisi keadaptasian, kecamatan telah menyesuaikan layanan melalui media sosial dan penyederhanaan syarat administrasi, meski keterbatasan fasilitas masih menjadi hambatan. Dalam pengembangan, inovasi seperti layanan ADMINDUK akhir pekan, aplikasi Sedudo, dan publikasi informasi digital sudah dilakukan, tetapi belum mencakup kebutuhan strategis seperti pengadaan alat cetak KTP dan pelatihan pegawai.

Secara keseluruhan, pelayanan KTP di Kecamatan Jatikalen berjalan cukup baik namun belum sepenuhnya efektif, sehingga perlu ditingkatkan dari sisi sarana prasarana, kapasitas SDM, dan sistem agar pelayanan lebih cepat, tuntas, dan memuaskan masyarakat.

## SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti merekomendasikan agar pelayanan pembuatan KTP di Kecamatan Jatikalen berjalan lebih efektif dan optimal, antara lain:

- 1) Menganggarkan dana untuk penyediaan alat cetak KTP di setiap kecamatan di Kabupaten Nganjuk serta menambah persediaan keping KTP.
- 2) Meningkatkan fasilitas layanan melalui perawatan alat perekaman, penyediaan mesin cetak di kecamatan, dan perbaikan jaringan internet agar proses lebih lancar.
- 3) Menyelenggarakan pelatihan khusus bagi petugas agar pelayanan lebih optimal dan sesuai harapan masyarakat.
- 4) Memperkuat kemampuan adaptasi dengan fasilitas yang memadai agar implementasi pelayanan KTP lebih efektif dan memenuhi kebutuhan warga.



## REFERENSI

- Arie Bowo, F., & Mahrudi, I. (2022). Efektivitas Pelayanan Publik Dasar Dalam Perspektif Kualitas Pelayanan. *Jurnal Studi Interdisipliner Perspektif*, 21(2), 104–114.
- Fadhil, M., & Ilham, M. (2019). Peranan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Dalam Mengoptimalkan Pelayanan Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan (Gisa) Di Kota Bandung Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Registratie*, 1(1), 1–20. <https://doi.org/10.33701/jurnalregistratie.v1i1.827>
- Hisbani, N. A., Karim, M., & Malik, I. (2015). Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang. *Jurnal Administrasi Publik*, 1(3), 266–277.
- M. Sobry, & Prosmala Hadisaputra, M. P. . (2020). Penelitian kualitatif Penelitian kualitatif. In *Bandung: PT. Remaja Rosda Karya* (Issue c). [http://www.academia.edu/download/54257684/Tabrani.\\_ZA\\_2014-Dasar-dasar\\_Metodologi\\_Penelitian\\_Kualitatif.pdf](http://www.academia.edu/download/54257684/Tabrani._ZA_2014-Dasar-dasar_Metodologi_Penelitian_Kualitatif.pdf)
- Pusat, B., Kota, S., Mt, J., & Malang, H. (2021). 3) 1,2,3. 2(1).
- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 223–229. <https://doi.org/10.52310/jbhorizon.v3i2.42>
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Sedarmayanti. (2009). *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung: Refika Aditama.
- Denhardt, R.B., & Denhardt, J.V. (2003). *The New Public Service: Serving, Not Steering*. New York: M.E. Sharpe.
- Thoha, M. (2003). *Birokrasi dan Politik di Indonesia*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.