



Efektivitas Manajemen Pelayanan Publik dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik

Asma Nadia^{1*}, Dwi Nuha Nabilah², Lannida Hasibuan³, Dila Erlianti⁴

¹⁻⁴Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning, Dumai, Indonesia

asmanadia2401@gmail.com¹, dwinuhanabilah@gmail.com², lannida12@gmail.com³,
dilaerliantierlianti@gmail.com⁴

*Penulis Korespondensi: asmanadia2401@gmail.com

Abstract. *This study aims to determine the effectiveness of public service management in the issuance of Electronic Identity Cards (KTP-el) and to identify its supporting and inhibiting factors. The research employed a qualitative method with a literature study approach (library research) by reviewing scientific journals, books, legal regulations, and other supporting documents relevant to the research topic. The data were analyzed using a descriptive qualitative method through the stages of data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The findings indicate that the effectiveness of public service management in KTP-el issuance can be considered fairly good when viewed through Productivity, quality, and efficiency are considered key elements in assessing performance, flexibility, as well as the satisfaction level. Productivity is reflected in the organization's ability to generate service outputs optimally, quality is seen from data accuracy and staff competence, efficiency is demonstrated through the proper use of time and resources, flexibility is shown by the ability to adapt to technological developments, while satisfaction is reflected in the fulfillment of public expectations regarding services. Supporting factors include human resource competence, adequate facilities and infrastructure, as well as information technology support. Meanwhile, inhibiting factors consist of limited staff capacity, network disruptions, limited card blanks, and the high volume of service requests.*

Keywords: *Effectiveness; Electronic Identity Card; Literature Study; Public Service Management; Service quality*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas manajemen pelayanan publik dalam pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambatnya. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi literatur (library research) melalui penelusuran berbagai jurnal ilmiah, buku, peraturan perundang-undangan, dan dokumen pendukung lain yang relevan dengan topik penelitian. Teknik analisis data dilakukan secara deskriptif kualitatif melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas manajemen pelayanan publik dalam pelayanan pembuatan KTP-el dapat dikatakan cukup baik apabila ditinjau melalui dimensi produktifitas, kualitas, efisiensi, fleksibilitas, dan kepuasan. Produktivitas tercermin dari kemampuan organisasi dalam menghasilkan output pelayanan secara optimal, kualitas terlihat dari ketepatan data dan kompetensi petugas, efisiensi ditunjukkan melalui pemanfaatan waktu dan sumber daya secara tepat, fleksibilitas tampak dari kemampuan adaptasi terhadap perkembangan teknologi, sedangkan kepuasan terlihat dari terpenuhinya harapan masyarakat terhadap pelayanan. Faktor pendukung meliputi kompetensi sumber daya manusia, sarana dan prasarana, serta dukungan teknologi informasi. Sementara itu, faktor penghambat terdiri atas keterbatasan petugas, gangguan jaringan, keterbatasan blanko, dan tingginya volume permohonan pelayanan.

Kata kunci: Efektivitas; KTP-El; Kualitas Pelayanan; Manajemen Pelayanan Publik; Studi Literatur

1. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik adalah tanggung jawab pemerintah untuk memenuhi kebutuhan administratif masyarakat secara efektif, efisien, dan berkualitas. Pelayanan ini juga menjadi indikator utama dalam menilai kinerja pemerintah. Pelayanan yang baik mencerminkan tata kelola yang profesional, transparan, dan akuntabel. Sebaliknya, pelayanan yang kurang optimal dapat menimbulkan ketidakpuasan dan menurunkan kepercayaan masyarakat.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki peran penting dalam kehidupan masyarakat adalah pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el). KTP-

el merupakan identitas resmi yang wajib dimiliki oleh setiap warga negara dan menjadi dasar dalam mengakses berbagai layanan publik lainnya, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, perbankan, hingga administrasi pemerintahan. Dengan demikian, keberadaan KTP-el tidak hanya sebagai dokumen administratif, tetapi juga sebagai instrumen penting dalam mendukung tertib administrasi kependudukan serta integrasi data nasional.

Dalam penyelenggaraannya, pelayanan pembuatan KTP-el dituntut untuk dapat memberikan layanan secara responsif, tepat sasaran, serta akurat. Namun, dalam praktiknya masih terdapat berbagai kendala yang dapat memengaruhi kualitas pelayanan, seperti keterbatasan sumber daya manusia, gangguan sistem, serta belum optimalnya pengelolaan pelayanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan tidak hanya ditentukan oleh hasil akhir pelayanan, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh bagaimana proses pengelolaan pelayanan tersebut dilaksanakan.

Manajemen pelayanan publik mencakup proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan yang bertujuan untuk memastikan pelayanan dapat berjalan secara efektif. Manajemen yang baik akan mampu mengoordinasikan berbagai sumber daya yang dimiliki organisasi, baik sumber daya manusia, teknologi, maupun sarana dan prasarana, sehingga pelayanan dapat diberikan secara optimal. Oleh karena itu, efektivitas manajemen pelayanan menjadi hal yang penting karena mencerminkan kemampuan organisasi dalam mencapai tujuan pelayanan. Penggunaan sumber daya dilakukan secara optimal dan terencana.

Efektivitas manajemen pelayanan publik tidak hanya dilihat dari tercapainya target pelayanan, tetapi juga dari kualitas proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Pelayanan yang efektif harus mampu menghasilkan output yang optimal, memberikan kualitas layanan yang baik, memanfaatkan sumber daya secara efisien, mampu beradaptasi terhadap perubahan, serta memberikan kepuasan kepada masyarakat. Dengan demikian, pengukuran efektivitas menjadi penting untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana efektivitas manajemen pelayanan publik dalam pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik, serta apa saja faktor pendukung dan penghambat efektivitas manajemen pelayanan publik dalam pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas manajemen pelayanan publik dalam pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik serta untuk mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat efektivitas manajemen Proses administrasi pemerintah untuk penerbitan KTP elektronik. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan

kontribusi secara akademis sebagai bahan referensi dalam kajian administrasi publik, serta secara praktis sebagai masukan bagi instansi penyelenggara pelayanan dalam meningkatkan kualitas manajemen pelayanan publik.

2. KAJIAN TEORITIS

Efektivitas merupakan ukuran yang digunakan untuk menilai tingkat keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Organisasi dapat dinyatakan efektif apabila seluruh kegiatan yang dijalankan mampu menghasilkan capaian yang sesuai dengan sasaran yang direncanakan. Indikator efektivitas menunjukkan sejauh mana output dari suatu program memberikan kontribusi serta dampak terhadap pencapaian tujuan yang diharapkan (Salsabila et al., 2023).

Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan dalam setiap organisasi. Efektivitas disebut juga efektif, apabila tercapainya tujuan atau sasaran yang ditemukan sebelumnya (Mardiah et al., 2024).

Efektivitas organisasi merupakan suatu kemampuan untuk bertahan, menyesuaikan diri dalam mencapai tujuan secara efektif dan efisien (Mendrofa, 2024). Menurut Gibson dan Steers mengemukakan bahwa efektivitas organisasi dapat diukur melalui lima dimensi, yaitu:

- a. Produktivitas, yaitu kemampuan organisasi dalam menghasilkan barang dan jasa sesuai dengan kebutuhan masyarakat sebagai penerima layanan.
- b. Kualitas, yaitu penilaian terhadap mutu layanan berdasarkan kinerja, proses, serta hasil yang diberikan agar sesuai dengan standar yang telah ditetapkan sehingga mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat
- c. Efisiensi, yaitu kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan dengan memperhatikan ketepatan waktu pelaksanaan.
- d. Fleksibilitas, yaitu kemampuan organisasi dalam mengalihkan sumber daya dari satu aktivitas ke aktivitas lain untuk menghasilkan layanan yang berbeda sesuai kebutuhan masyarakat.
- e. Kepuasan, yaitu respons atau perasaan yang dialami seseorang setelah menerima pelayanan dari suatu organisasi. (Fadhilah et al., 2025).

Berdasarkan definisi-definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah tingkat keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan melalui pelaksanaan kegiatan yang tepat, berkualitas, efisien, adaptif, serta mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai penerima layanan.

Manajemen Pelayanan Publik

Manajemen berasal dari bahasa Prancis, yaitu *management*, yang berarti seni dalam mengatur atau mengelola suatu hal. Dalam bahasa Inggris, kata *to manage* memiliki arti mengendalikan atau mengurus sesuatu. Secara umum, manajemen merupakan suatu proses dalam mengelola berbagai aktivitas atau tindakan untuk mencapai tujuan yang diharapkan serta memberikan hasil yang positif. (Cen, 2023).

Secara etimologis, kata manajemen berasal dari istilah *to manage* yang berarti mengatur atau mengelola. Sedangkan secara terminologis, manajemen merupakan suatu proses pengelolaan yang mencakup berbagai aktivitas, yaitu: *management is general refers to planning, organizing, controlling, staffing, leading, motivating, communicating, and decision making activities performed by any organization in order to coordinate the varied resources of the enterprise so as to bring an efficient creation of some product or service*". Maksud dari ungkapan di atas adalah manajemen pada Manajemen mencakup berbagai aktivitas yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, penempatan, pengarahan, pemberian motivasi, komunikasi, serta pengambilan keputusan dalam organisasi. Seluruh kegiatan tersebut bertujuan untuk mengelola sumber daya perusahaan agar mampu menghasilkan barang atau jasa secara efisien. Dalam pengertian yang lebih luas, manajemen mencakup proses perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan. Manajemen juga merupakan proses untuk mencapai tujuan organisasi melalui tahapan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian terhadap sumber daya manusia maupun sumber daya organisasi lainnya (Rizal et al., 2024).

Pelayanan merupakan suatu rangkaian kegiatan yang berlangsung secara terus-menerus dalam kehidupan masyarakat. Proses ini berkaitan dengan upaya pemenuhan kebutuhan individu melalui bantuan atau peran pihak lain (Hendrayady et al., 2023).

Secara umum, pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan diartikan sebagai usaha membantu memenuhi kebutuhan orang lain, sedangkan melayani berarti memberikan bantuan atau menyediakan sesuatu yang diperlukan seseorang.

Pelayanan memiliki peran penting dalam keberhasilan suatu usaha, terutama di sektor jasa. Peran ini menjadi semakin penting ketika terjadi persaingan dalam merebut pelanggan atau pangsa pasar. Salah satu cara untuk unggul dalam persaingan adalah dengan memberikan layanan yang berkualitas sehingga mampu memenuhi harapan pelanggan (Chandra et al., 2020).

Selain itu, pelayanan juga dapat dipahami sebagai kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan yang dapat menciptakan kepuasan bagi konsumen. Kemampuan tersebut sangat dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia dan lingkungan kerja, di mana SDM menjadi faktor utama dalam menjalankan aktivitas organisasi memberikan tenaga, kreativitas, dan usaha mereka kepada organisasi (Nurhadi, 2020).

Pelayanan dasar terdapat pelayanan seperti kesehatan, pendidikan dasar, dan bahan kebutuhan pokok. Sedangkan pelayanan umum meliputi pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa (Elianti et al., 2021). Pelayanan merupakan rangkaian aktivitas yang dilaksanakan secara terus-menerus, sehingga pelaksanaannya berlangsung secara rutin dalam kehidupan organisasi di masyarakat. Kegiatan ini menunjukkan adanya hubungan timbal balik antara pihak yang memberikan layanan dan pihak yang menerima layanan dalam rangka memenuhi kebutuhan masing-masing (Marwiyah, 2023).

Pelayanan juga dapat dipahami sebagai proses interaksi antara individu yang berupaya memenuhi kebutuhan dengan individu lain yang membutuhkan pemenuhan tersebut. Interaksi ini melibatkan berbagai pihak seperti konsumen, tamu, klien, nasabah, maupun pasien dengan petugas, karyawan, atau pegawai yang memberikan layanan (Karundeng, 2021).

Berdasarkan bentuk pelaksanaannya, pelayanan dibagi menjadi tiga jenis, yaitu pelayanan lisan, tulisan, dan tindakan (Khoirunnisa, 2024).

- a. Pelayanan lisan merupakan layanan yang disampaikan secara langsung melalui komunikasi oleh petugas, seperti bagian humas, unit layanan informasi, atau bagian lain yang bertugas memberikan penjelasan kepada pihak yang membutuhkan.
- b. Pelayanan tertulis adalah bentuk layanan yang umum digunakan dalam kegiatan operasional karena lebih efisien, terutama untuk pelayanan jarak jauh serta penghematan biaya. Efektivitas layanan ini dipengaruhi oleh ketepatan dan kecepatan dalam proses pengolahan, penyelesaian, penandatanganan, hingga pengiriman informasi kepada pihak yang dituju.
- c. Pelayanan tindakan merupakan layanan yang diberikan secara langsung di lapangan. Kualitas pelayanan ini sangat bergantung pada kemampuan, keterampilan, dan keahlian petugas yang melaksanakannya

Pelayanan publik memiliki cakupan yang sangat luas dalam kehidupan bernegara. Oleh karena itu, pemerintah memiliki peran penting dalam menyediakan berbagai layanan yang dibutuhkan masyarakat, mulai dari layanan dasar hingga layanan penunjang lainnya (Marto, 2021).

Pelayanan publik merupakan hak setiap warga yang harus dipenuhi karena negara berkewajiban menyelenggarakan sejumlah pelayanan. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan karena pelayanan tidak bisa dipisahkan dari kehidupan manusia (Wahyuni et al., 2022).

Pelayanan publik merupakan salah satu tanggung jawab utama yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah untuk meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Dalam pelaksanaannya, masih ditemukan berbagai kendala seperti rendahnya efisiensi dan efektivitas, ketidakjelasan prosedur serta persyaratan pelayanan, tidak adanya kepastian waktu dan biaya, adanya tumpang tindih pekerjaan, serta praktik diskriminasi dalam pemberian layanan. Hal ini menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik belum sepenuhnya sesuai dengan harapan masyarakat. Apabila kondisi tersebut tidak segera diperbaiki, maka dapat berdampak pada terbentuknya citra negatif terhadap pemerintah, mengingat salah satu fungsi utama pemerintah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat (Disa et al., 2021).

Pelayanan publik dapat secara otomatis membentuk citra (*image*) suatu instansi. Pemberian pelayanan dituntut untuk memenuhi standar yang telah ditetapkan (Hildawati, 2021). pengembangan pelayanan publik perlu berlandaskan pada nilai dan norma yang disepakati bersama, yaitu mengutamakan kepentingan umum di atas kepentingan pribadi maupun kelompok. Dalam hal ini, Aparatur Sipil Negara (ASN) diharapkan memiliki komitmen untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat (Wahyuni, 2022).

Manajemen pelayanan publik dapat dipahami sebagai proses perencanaan, pelaksanaan, pengarahan, dan pengoordinasian berbagai aktivitas pelayanan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Pengelolaan yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan yang optimal, sedangkan manajemen yang kurang efektif dapat menurunkan kualitas layanan serta memengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah (Revida et al., 2021).

Dengan demikian, inti manajemen pelayanan publik adalah pelayanan itu sendiri. Manajemen ini merupakan proses pengelolaan untuk mengatur dan mengendalikan alur pelayanan agar berjalan efektif sesuai tujuan. Kegiatan pelayanan dapat berlangsung tertib, lancar, tepat sasaran, dan memuaskan. Pelayanan publik juga dapat membentuk citra (*image*) kinerja birokrasi.

Kartu Tanda Penduduk Elektronik

Dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri No 9 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional berbunyi bahwa KTP berbasis NIK secara Nasional yang selanjutnya disebut KTP Elektronik adalah

KTP yang memiliki spesifikasi dan format KTP Nasional dengan sistem pengamanan khusus yang berlaku sebagai identitas resmi yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota. Kemudian untuk pelaksanaan permohonan KTP-el diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri No 38 Tahun 2009 tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak dan Blangko Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional menetapkan kepentingan penyelenggaraan KTP berbasis NIK secara Nasional, pemerintah akan menyediakan perangkat keras, perangkat lunak dan blangko KTP berbasis NIK yang dilengkapi dengan kode keamanan dan catatan elektronik (Trisna et al., 2023).

Selanjutnya, Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) merupakan identitas resmi penduduk yang dilengkapi dengan chip sebagai media penyimpanan data diri, yang diterbitkan oleh instansi pelaksana sebagai bukti identitas yang sah. (Hadiyonor et al., 2022).

Berdasarkan beberapa definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el) merupakan identitas resmi penduduk yang diterbitkan oleh instansi pelaksana, yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten/kota, yang berbasis Nomor Induk Kependudukan (NIK) secara nasional serta dilengkapi chip dan sistem keamanan khusus. KTP-el berfungsi sebagai bukti diri yang sah, memuat data kependudukan secara elektronik, dan digunakan untuk menjamin ketertiban administrasi kependudukan serta keakuratan identitas penduduk.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi literatur (*library research*). Pendekatan kualitatif adalah metode penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena atau konteks tertentu melalui pendekatan deskriptif dan Pendekatan interpretatif berfokus pada pemahaman mendalam terhadap makna, persepsi, serta konteks yang dialami oleh partisipan dalam situasi penelitian (Niam et al., 2024). Pendekatan ini digunakan untuk mengkaji dan menganalisis berbagai sumber pustaka yang relevan dengan topik efektivitas manajemen pelayanan publik dalam pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el).

Sumber data dalam penelitian ini diperoleh dari berbagai literatur, seperti jurnal ilmiah, buku, peraturan perundang-undangan, serta dokumen lain yang berkaitan dengan manajemen pelayanan publik dan pelayanan administrasi kependudukan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penelusuran dan pengumpulan dokumen dari berbagai database ilmiah,

seperti Google Scholar, portal jurnal nasional, serta sumber referensi lain yang dapat dipertanggungjawabkan secara akademik. Adapun kriteria literatur yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber yang memiliki kesesuaian topik, memiliki kejelasan penulis dan tahun publikasi, serta memuat pembahasan mengenai pelayanan publik, manajemen pelayanan, dan pelayanan KTP-el.

Teknik analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif bertujuan untuk mendeskripsikan, yaitu membuat gambaran yang sistematis, faktual dan akurat tentang fenomena atau hubungan antar fenomena yang sedang diteliti (Erlianti et al., 2025). Proses analisis dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu:

- a. Reduksi data, yaitu memilah dan memilih data yang relevan dengan fokus penelitian;
- b. Penyajian data, yaitu mengorganisasikan data dalam bentuk uraian sistematis sesuai dengan aspek yang dikaji;
- c. Penarikan kesimpulan, yaitu merumuskan hasil analisis berdasarkan temuan dari berbagai sumber literatur.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Efektivitas Manajemen Pelayanan Publik Dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik

Efektivitas manajemen pelayanan publik dalam pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) merupakan cerminan dari kemampuan organisasi publik dalam mengelola seluruh proses pelayanan secara optimal guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam konteks ini, efektivitas tidak hanya dilihat dari hasil akhir pelayanan, tetapi juga dari bagaimana proses manajerial dijalankan melalui pemanfaatan sumber daya yang tersedia.

Melalui pendekatan studi literatur, berbagai sumber menunjukkan bahwa efektivitas manajemen pelayanan KTP-el sangat dipengaruhi oleh kemampuan organisasi dalam mengintegrasikan aspek teknis dan manajerial secara seimbang. Setiap dimensi efektivitas memiliki peran penting dalam menggambarkan tingkat keberhasilan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dalam melihat efektivitas manajemen pelayanan tersebut, penulis melihat beberapa dimensi efektivitas organisasi sebagaimana yang dikemukakan oleh Gibson dan Steers yaitu meliputi produktivitas, kualitas, efisiensi, fleksibilitas, dan kepuasan (Fadhilah et al., 2025) antara lain sebagai berikut:

Produktivitas

Produktivitas dalam manajemen pelayanan publik berkaitan dengan kemampuan organisasi dalam menghasilkan output pelayanan secara maksimal. Dengan mengoptimalkan sumber daya yang tersedia. Dalam pelayanan KTP-el, produktivitas tersebut dapat diketahui dari jumlah dokumen yang berhasil diproses serta kecepatan dalam menyelesaikan setiap tahapan pelayanan.

Secara umum, literatur menunjukkan bahwa produktivitas pelayanan KTP-el sangat bergantung pada kemampuan manajemen dalam mengatur alur kerja pelayanan. Pengelolaan yang terstruktur, seperti pembagian tugas yang jelas antar petugas serta koordinasi yang baik, mampu meningkatkan jumlah pelayanan yang dapat diselesaikan dalam waktu tertentu. Sebaliknya, apabila manajemen pelayanan tidak berjalan dengan baik, maka akan terjadi penumpukan antrean dan keterlambatan dalam proses pelayanan.

Selain itu, produktivitas juga dipengaruhi oleh pemanfaatan sumber daya yang tersedia. Sumber daya tersebut meliputi tenaga kerja, perangkat teknologi, serta ketersediaan bahan pendukung seperti blanko KTP-el. Manajemen pelayanan yang efektif akan mampu mengoptimalkan seluruh sumber daya tersebut sehingga menghasilkan output pelayanan yang maksimal. Dengan demikian, semakin baik pengelolaan sumber daya, maka semakin tinggi pula tingkat produktivitas pelayanan yang dihasilkan.

Kualitas

Kualitas pelayanan merupakan salah satu indikator penting dalam menilai efektivitas manajemen pelayanan publik. Kualitas tidak hanya berkaitan dengan hasil akhir pelayanan, tetapi juga mencakup proses pelayanan yang disediakan untuk masyarakat dalam proses pemberian layanan KTP-el, kualitas dapat dilihat dari ketepatan data, kejelasan prosedur, serta kenyamanan dalam memperoleh layanan.

Berdasarkan berbagai kajian, kualitas pelayanan KTP-el sangat dipengaruhi oleh tingkat keakuratan data yang dihasilkan. Kesalahan dalam pencatatan data, seperti nama, alamat, atau nomor induk kependudukan, dapat menimbulkan dampak yang signifikan bagi masyarakat dalam mengakses layanan lainnya. Oleh karena itu, manajemen pelayanan harus mampu memastikan bahwa setiap proses verifikasi dan validasi data dilakukan secara teliti dan sistematis.

Selain itu, kualitas pelayanan juga sangat ditentukan oleh kompetensi sumber daya manusia yang terlibat dalam proses pelayanan. Petugas yang memiliki kemampuan teknis dan komunikasi yang baik akan mampu memberikan pelayanan yang lebih profesional dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Di sisi lain, ketersediaan sarana dan prasarana yang

memadai, seperti perangkat perekaman biometrik dan jaringan internet yang stabil, juga menjadi faktor pendukung utama dalam menjaga kualitas pelayanan.

Efisiensi

Efisiensi dalam manajemen pelayanan publik berkaitan dengan kemampuan organisasi dalam memanfaatkan sumber daya secara optimal untuk menghasilkan pelayanan yang maksimal. Dalam pelayanan KTP-el, efisiensi dapat dilihat dari penggunaan waktu, tenaga, dan biaya dalam proses pelayanan.

Secara umum, literatur menunjukkan bahwa efisiensi pelayanan KTP-el masih menghadapi berbagai kendala, terutama terkait dengan lamanya waktu penyelesaian pelayanan. Hal ini sering disebabkan oleh gangguan sistem jaringan, keterbatasan blanko, serta kendala teknis lainnya. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa manajemen pelayanan belum sepenuhnya mampu mengoptimalkan penggunaan waktu dalam proses pelayanan.

Di sisi lain, efisiensi juga berkaitan dengan penggunaan sumber daya secara tepat guna. Manajemen pelayanan yang baik akan mampu menghindari pemborosan sumber daya, baik dari segi tenaga kerja maupun fasilitas yang digunakan. Dengan demikian, peningkatan efisiensi tidak hanya berfokus pada percepatan pelayanan, tetapi juga pada pengelolaan sumber daya secara efektif dan berkelanjutan.

Fleksibilitas

Fleksibilitas merupakan kemampuan organisasi dalam menyesuaikan diri terhadap perubahan kondisi dan kebutuhan pelayanan yang dinamis. Dalam pelayanan KTP-el, fleksibilitas menjadi penting mengingat adanya berbagai kendala teknis dan administratif yang dapat terjadi sewaktu-waktu.

Hasil kajian literatur menunjukkan bahwa fleksibilitas manajemen pelayanan dapat dilihat dari kemampuan organisasi dalam beradaptasi dengan perkembangan teknologi. Penerapan sistem pelayanan berbasis digital, seperti penggunaan database kependudukan terintegrasi dan layanan berbasis online, menjadi salah satu bentuk adaptasi yang dilakukan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan.

Selain itu, fleksibilitas juga tercermin dari kemampuan organisasi dalam menghadapi situasi yang tidak terduga, seperti lonjakan jumlah pemohon atau gangguan sistem. Manajemen pelayanan yang fleksibel akan mampu mengambil langkah-langkah alternatif untuk memastikan pelayanan tetap berjalan. Dengan demikian, fleksibilitas menjadi salah satu faktor penting dalam menjaga kontinuitas dan kualitas pelayanan publik.

Kepuasan

Kepuasan masyarakat merupakan indikator akhir dalam menilai efektivitas manajemen pelayanan publik. Tingkat kepuasan mencerminkan sejauh mana pelayanan yang diberikan mampu memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat.

Dalam pelayanan KTP-el, kepuasan masyarakat umumnya dipengaruhi oleh kecepatan pelayanan, kemudahan prosedur, serta sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Pelayanan yang cepat, jelas, dan ramah akan memberikan pengalaman positif bagi masyarakat, sehingga meningkatkan tingkat kepuasan.

Selain itu, kepuasan juga dapat dilihat dari berkurangnya keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Apabila jumlah keluhan terkait keterlambatan, kesalahan data, atau prosedur yang berbelit-belit semakin menurun, maka hal tersebut menunjukkan bahwa manajemen pelayanan telah berjalan dengan efektif. Oleh karena itu, peningkatan kepuasan masyarakat harus menjadi tujuan utama dalam pengelolaan pelayanan publik.

Faktor Pendukung dan Penghambat Efektivitas Manajemen Pelayanan Publik Dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik

Efektivitas manajemen pelayanan publik dalam pelayanan pembuatan KTP-el dipengaruhi oleh beberapa faktor pendukung dan penghambat. Faktor pendukung utama meliputi kompetensi sumber daya manusia, ketersediaan sarana dan prasarana, serta dukungan teknologi informasi yang memadai. Sumber daya manusia yang terampil dan fasilitas pelayanan yang lengkap dapat memperlancar proses pelayanan, sementara penerapan sistem digital membantu meningkatkan kecepatan, ketepatan, dan transparansi pelayanan.

Di sisi lain, faktor penghambat yang sering muncul adalah keterbatasan jumlah dan kemampuan petugas, gangguan jaringan, keterbatasan blanko, serta tingginya volume permohonan pelayanan. Hambatan tersebut dapat menyebabkan keterlambatan proses perekaman maupun pencetakan KTP-el, sehingga memengaruhi kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan masyarakat.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil studi literatur, efektivitas manajemen pelayanan publik dalam pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) dapat dikatakan cukup baik apabila ditinjau melalui dimensi produktivitas, kualitas, efisiensi, fleksibilitas, dan kepuasan. Produktivitas pelayanan tercermin dari kemampuan organisasi dalam menghasilkan output pelayanan melalui pengelolaan sumber daya yang optimal. Kualitas

pelayanan terlihat dari ketepatan data, kompetensi petugas, serta dukungan sarana dan prasarana yang memadai. Efisiensi pelayanan ditunjukkan melalui pemanfaatan waktu, tenaga, dan fasilitas secara tepat guna, sedangkan fleksibilitas terlihat dari kemampuan organisasi beradaptasi terhadap perkembangan teknologi dan perubahan kondisi pelayanan. Sementara itu, kepuasan masyarakat menjadi indikator akhir yang menunjukkan keberhasilan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.

Namun demikian, efektivitas manajemen pelayanan publik dalam pelayanan KTP-el masih menghadapi beberapa hambatan, seperti keterbatasan jumlah dan kompetensi petugas, gangguan jaringan, keterbatasan blanko, serta tingginya volume permohonan pelayanan. Hambatan tersebut berpengaruh terhadap kelancaran proses pelayanan dan tingkat kepuasan masyarakat, sehingga perlu adanya upaya perbaikan yang berkelanjutan.

Saran

Berdasarkan faktor penghambat yang ditemukan, penulis memberikan beberapa saran untuk meningkatkan efektivitas manajemen pelayanan publik dalam pelayanan pembuatan KTP-el. Pertama, perlu dilakukan peningkatan kompetensi dan penambahan jumlah sumber daya manusia melalui pelatihan teknis serta penempatan petugas yang sesuai dengan kebutuhan pelayanan. Kedua, instansi pelayanan perlu memperkuat sistem jaringan dan teknologi informasi agar gangguan teknis dapat diminimalkan dan proses pelayanan berjalan lebih lancar.

Selanjutnya, perlu adanya penyediaan blanko dan sarana pelayanan secara memadai untuk menghindari keterlambatan dalam pencetakan KTP-el. Selain itu, untuk mengatasi tingginya volume permohonan, diperlukan pengelolaan antrean dan penerapan pelayanan berbasis digital agar proses pelayanan menjadi lebih efektif, efisien, dan mampu meningkatkan kepuasan masyarakat.

DAFTAR REFERENSI

- Cen, C. C. (2023). *Pengantar manajemen*. PT Inovasi Pratama Internasional.
- Chandra, T., Chandra, S., & Hafni, L. (2020). *Service quality, consumer satisfaction, dan consumer loyalty: Tinjauan teoritis*. CV Irdh.
- Disa, N. F., Aditiya, V., & Latip. (2021). Analisis pelayanan publik pada kantor Kelurahan Sukajadi Kecamatan Dumai Kota Dumai. *Jurnal Administrasi Publik dan Bisnis*, 3(1), 38–47.

- Erlianti, D., & Jannah, D. (2022). Analisis asas pelayanan publik pada Kantor Lurah Teluk Binjai Kecamatan Dumai Timur Kota Dumai. *Jurnal Administrasi Publik dan Bisnis*, 4(1), 20–25.
- Erlianti, D., Ervita, D., Maharani, D., Lestari, H. K., & Siagian, H. S. (2025). Evaluasi pelaksanaan program pelatihan kerja pada Dinas Tenaga Kerja Kota Dumai. *Jurnal Administrasi Pemerintahan Desa*, 6(1), 10.
- Fadhilah, D. H., Anindya, C. M. D., Aulia, N. F., Ardana, N. R., & Darmawan, I. (2025). Efektivitas pelayanan publik berbasis digital melalui aplikasi Simponi di Kota Sukabumi. *Menulis: Jurnal Penelitian Nusantara*, 1(12), 1057–1062.
- Hadiyanor, E., & Widyanti, F. (2022). Kualitas pelayanan e-KTP (studi pada pelayanan kartu tanda penduduk elektronik (KTP-el) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Tengah). *Jurnal Administrasi Publik dan Pembangunan*, 3(2), 124–129.
- Hendrayady, A., Sari, A. R., Mustanir, A., Amane, A. P., Isa, R., Agusman, Y., & Arief, M. H. (2023). *Manajemen pelayanan publik*. Global Eksekutif Teknologi.
- Hildawati, H. (2021). Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan Samsat Dumai. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 7(1), 19–31.
- Karundeng, M. E. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Benteng Resort Batu Putih. *Productivity*, 2(6).
- Khoirunnisa, N. A. (2024). *Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan reguler di Rumah Sakit Mata Undaan Surabaya* (Skripsi/tesis). STIKES Yayasan RS Dr. Soetomo Surabaya.
- Mardiah, M., Munawarah, M., & Setiawan, I. (2024). Efektivitas program posyandu balita dalam meningkatkan kesehatan ibu dan anak di Desa Baruh Jaya Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan. *Jurnal Kebijakan Publik*, 1(2), 343–350.
- Marto, S. (2021). *Manajemen pelayanan publik*.
- Marwiyah, S. (2023). *Strategi peningkatan kualitas pelayanan publik di era digitalisasi*. CV Mitra Ilmu.
- Mendrofa, F. (2024). Pengaruh semangat kerja terhadap efektivitas organisasi Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Nias Selatan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Nias Selatan*, 7(2), 216–227.
- Niam, M. F., Rumahlewang, E., Umiyati, H., Dewi, N. P. S., Atiningsih, S., Haryati, T., & Wajdi, F. (2024). *Metode penelitian kualitatif*. Widina Media Utama.

- Nurhadi, N. (2020). Konsep pelayanan perspektif ekonomi syariah. *EkBis: Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 2(2), 137–150.
- Revida, E., Aisyah, S., Pardede, A. F., Purba, S., Hidayatulloh, A. N., Leuwol, N. V., SN, A., Kato, I., Silalahi, M., & Manullang, S. O. (2021). *Manajemen pelayanan publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Rizal, S., Yusuf, M., Attahmid, A. N. A. U., & Khaliq, A. (2024). *Pengantar manajemen*.
- Salsabila, N. T., Kuntadi, C., & Pramukty, R. (2023). Pengaruh pengalaman auditor, independensi, dan dukungan manajemen terhadap efektivitas audit internal. *Jurnal Economina*, 2(6), 1438–1450.
- Trisna, E., & Meirinawati, M. (2023). Analisis penerapan standar pelayanan publik pembuatan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. *Publika*, 1461–1474.
- Wahyuni, L. (2022). Implementasi kebijakan pada pelayanan pembuatan kartu identitas anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai. *Jurnal Administrasi Publik dan Bisnis*, 4(1), 48–51.
- Wahyuni, L., & Erinaldi. (2022). Peningkatan kualitas pelayanan publik dalam upaya melayani masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai. *Jurnal Administrasi Publik dan Bisnis*, 4(1), 1–5.