

Efektivitas Pelayanan Kecamatan Rangsang Barat dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik

¹Auzalia Ramadhinie, ²Agus Priyanto

Email Korespondensi : dhinie0611@gmail.com.

^{1,2}Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Hukum Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Terbuka

Abstrak

Pelayanan publik yang efektif merupakan salah satu bentuk tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi hak-hak dasar masyarakat, termasuk dalam hal administrasi kependudukan. Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el) menjadi identitas legal yang sangat penting karena digunakan dalam berbagai keperluan administratif seperti pendidikan, kesehatan, hingga bantuan sosial. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas pelayanan pembuatan KTP-el di Kecamatan Rangsang Barat, Kabupaten Kepulauan Meranti. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam kepada aparatur kecamatan, masyarakat pengguna layanan, dan kepala desa; serta observasi langsung dan dokumentasi di lokasi pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum pelayanan KTP-el telah berjalan dengan prosedur yang jelas dan dipahami masyarakat. Terdapat program inovatif seperti jemput bola (jebol) ke sekolah-sekolah dan program tingkap bagi pasangan suami istri baru yang menunjukkan responsivitas pelayanan terhadap kebutuhan masyarakat. Namun, masih terdapat kendala utama seperti keterbatasan peralatan yang sudah usang, seringnya gangguan jaringan internet, dan pemadaman listrik yang menghambat proses perekaman dan pencetakan KTP. Evaluasi rutin juga belum dilakukan secara konsisten. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa pelayanan KTP-el di Kecamatan Rangsang Barat cukup efektif namun belum optimal. Diperlukan peningkatan fasilitas, modernisasi peralatan, serta dukungan sistem dan SDM yang memadai agar pelayanan dapat lebih cepat, akurat, dan memuaskan masyarakat.

Kata kunci: pelayanan publik, KTP elektronik, efektivitas pelayanan, administrasi kependudukan, Rangsang Barat

Abstrak

Effective public service delivery is one of the government's responsibilities in fulfilling the basic rights of its citizens, including in the area of population administration. The electronic Identity Card (KTP-el) serves as a crucial legal identity, as it is required for various administrative purposes such as education, healthcare, and access to social assistance. This study aims to examine and analyze the effectiveness of KTP-el issuance services in Rangsang Barat District, Kepulauan Meranti Regency. This research employs a descriptive qualitative method, with data collected through in-depth interviews with sub-district officials, service users, and village heads, as well as through direct observation and documentation at the service location. The findings reveal that, in general, the KTP-el service follows clear procedures that are well understood by the public. Innovative programs such as the mobile service initiative to schools and the 'Tingkap' program for newly married couples demonstrate a responsive approach to community needs. However, the service still faces several challenges, including outdated equipment, frequent internet disruptions, and

power outages that hinder the recording and printing process. Furthermore, regular evaluations have not been carried out consistently. The study concludes that while the KTP-el service in Rangsang Barat District is fairly effective, it has not yet reached optimal performance. Improvements in facilities, modernization of equipment, and adequate support in terms of systems and human resources are necessary to ensure faster, more accurate, and more satisfactory public service delivery.

Keywords: *public service, electronic ID card (e-KTP), service effectiveness, population administration, Rangsang Barat.*

Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan bagian penting dari penyelenggaraan pemerintahan, terutama pada tingkat pemerintahan daerah yang bersentuhan langsung dengan masyarakat. Salah satu bentuk pelayanan yang sangat mendasar dan wajib diberikan oleh pemerintah adalah pelayanan administrasi kependudukan, termasuk di dalamnya pembuatan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el). KTP-el adalah identitas resmi penduduk yang berlaku secara nasional dan menjadi kunci dalam mengakses berbagai layanan publik seperti kesehatan, pendidikan, hingga bantuan sosial. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, setiap warga negara Indonesia wajib memiliki KTP elektronik setelah berusia 17 tahun atau telah menikah. Pelayanan administrasi kependudukan, khususnya pembuatan KTP-el, bukan hanya menyangkut soal pencetakan kartu, tetapi juga proses rekam data, verifikasi biometrik, dan penyerahan dokumen, yang seluruhnya menuntut efisiensi, kecepatan, dan akurasi.

Namun dalam praktiknya, di berbagai daerah, proses pembuatan KTP-el masih menghadapi berbagai hambatan. Penelitian oleh Yuliana & Ahmad (2020) menemukan bahwa pelayanan administrasi kependudukan di daerah-daerah pinggiran kerap kali terhambat oleh keterbatasan infrastruktur, kurangnya sumber daya manusia, dan sistem teknologi yang belum optimal. Kecamatan Rangsang Barat, sebagai bagian dari Kabupaten Kepulauan Meranti yang memiliki karakter geografis kepulauan dan akses terbatas, sangat mungkin menghadapi tantangan serupa. Hal ini penting untuk diteliti karena pelayanan administrasi kependudukan merupakan pelayanan dasar yang memengaruhi hak-hak sipil masyarakat. Efektivitas pelayanan dalam konteks ini dapat diartikan sebagai kemampuan instansi pelayanan untuk mencapai tujuan secara tepat sasaran, tepat waktu, dan sesuai harapan masyarakat. Dwiyanto (2018) menjelaskan bahwa efektivitas pelayanan publik dapat diukur dari kecepatan pelayanan, ketepatan prosedur, kemudahan akses, serta tingkat kepuasan masyarakat.

Dalam pelayanan KTP-el, ini berarti masyarakat harus dapat memperoleh dokumen identitasnya tanpa hambatan waktu, biaya, dan kerumitan birokrasi. Selain dari sisi teknis, pelayanan publik yang efektif juga harus memenuhi prinsip-prinsip akuntabilitas, transparansi, dan responsivitas. Menurut Mardiasmo (2018), pelayanan publik yang baik harus memiliki kepastian waktu, biaya, dan prosedur, serta dilaksanakan oleh aparatur yang memiliki kompetensi dan integritas. Lebih lanjut, Tjiptono (2019) menekankan pentingnya orientasi pada kepuasan pelanggan dalam pelayanan publik. Ia menyebut bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik yang dirasakan oleh pengguna layanan. Ini menunjukkan bahwa pelayanan administrasi seperti pembuatan KTP-el tidak hanya soal output akhir, tapi juga soal proses dan pengalaman pengguna.

Sementara itu, Fitriana & Darmawan (2021) dalam penelitiannya di wilayah perdesaan menemukan bahwa keberhasilan pelayanan administrasi sangat bergantung pada komunikasi petugas, kemudahan prosedur, dan ketersediaan fasilitas pelayanan.

Oleh karena itu, pelayanan yang efektif harus mampu menjawab kebutuhan masyarakat dari berbagai aspek tersebut. Penelitian oleh Silalahi (2017) di Kota Malang menunjukkan bahwa efektivitas pelaksanaan KTP-el dipengaruhi oleh kualitas sistem administrasi kependudukan serta kompetensi sumber daya manusia. Demikian pula, studi oleh Radisyah (2017) di Kabupaten Aceh Tenggara menyoroti pentingnya perekaman keliling untuk meningkatkan efektivitas pelayanan KTP-el di daerah dengan akses terbatas.

Berdasarkan uraian di atas, penting untuk dilakukan penelitian yang mengkaji efektivitas pelayanan Kecamatan Rangsang Barat dalam pembuatan KTP-el, guna mengetahui sejauh mana pelayanan tersebut berjalan sesuai harapan masyarakat dan standar pelayanan minimum yang ditetapkan pemerintah. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam penyelenggaraan pelayanan serta memberikan masukan atau rekomendasi kebijakan bagi pemerintah kecamatan. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya efektivitas pelayanan publik dalam administrasi kependudukan, khususnya dalam hal pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) yang merupakan identitas resmi warga negara Indonesia.

Berdasarkan hal tersebut, fokus penelitian diarahkan pada pertanyaan-pertanyaan utama, yaitu sejauh mana efektivitas pelayanan Kecamatan Rangsang Barat dalam pembuatan KTP-el, apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam proses pelayanan tersebut, serta bagaimana tanggapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat efektivitas pelayanan yang dijalankan, mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhinya, dan memahami persepsi masyarakat sebagai penerima layanan. Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis. Secara teoritis, hasil penelitian ini dapat memperkaya kajian ilmu administrasi publik, khususnya dalam mengukur efektivitas pelayanan publik di sektor administrasi kependudukan.

Temuan-temuan dari penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi peneliti lain yang tertarik mendalami isu serupa. Secara praktis, penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi Pemerintah Kecamatan Rangsang Barat dalam meningkatkan kualitas layanan, serta memberikan masukan kepada Pemerintah Daerah Kabupaten Kepulauan Meranti dalam merancang kebijakan yang lebih adaptif terhadap kondisi geografis wilayah kepulauan. Bagi masyarakat, penelitian ini memberikan pemahaman yang lebih baik tentang pentingnya pelayanan administrasi kependudukan, serta mendorong partisipasi aktif dalam proses pelayanan publik. Untuk memperjelas arah analisis, digunakan beberapa konsep dan teori yang relevan. Pertama, konsep pelayanan publik sebagaimana dijelaskan oleh Sinambela (2018), yaitu bentuk pelayanan langsung dari pemerintah kepada masyarakat yang berlandaskan prinsip transparansi, akuntabilitas, partisipasi, dan efisiensi. Sedarmayanti (2019) menambahkan bahwa pelayanan publik yang baik harus memperhatikan dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*, yang kesemuanya menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan pelayanan.

Selanjutnya, konsep efektivitas pelayanan menjadi landasan utama dalam mengevaluasi capaian dari pelayanan yang diberikan. Siagian (2016) menyatakan bahwa efektivitas diukur dari sejauh mana tujuan organisasi dapat dicapai secara optimal. Jalil (2016) memperkuat bahwa efektivitas pelayanan publik tercermin dari kemampuan instansi dalam merespons kebutuhan masyarakat secara cepat, tepat, dan berkualitas. Kurniawan (2019) menyebut bahwa indikator efektivitas pelayanan meliputi ketepatan waktu, kepatuhan prosedur, kepuasan masyarakat, dan hasil nyata dari pelayanan yang diberikan. Dalam konteks penelitian ini, administrasi kependudukan menjadi ruang lingkup utama, merujuk pada Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 yang mencakup pengelolaan dokumen seperti KTP-el, Kartu Keluarga, dan akta kelahiran. Menurut Sutedi (2018), administrasi kependudukan yang ideal harus menjamin keakuratan data, mempercepat pelayanan, dan memberikan kepastian hukum melalui sistem yang terintegrasi secara digital. Terkait dengan KTP elektronik, Ardiansyah dan Sari (2020) menekankan bahwa penerapan KTP-el bertujuan membentuk identitas tunggal berbasis biometrik, namun keberhasilannya sangat tergantung pada ketersediaan alat, SDM, dan kesadaran

masyarakat.

Terakhir, dalam konteks wilayah terpencil dan kepulauan, pelayanan publik menghadapi tantangan tersendiri. Nurjanah dan Harahap (2021) mengidentifikasi hambatan seperti akses transportasi, keterbatasan infrastruktur digital, dan kurangnya tenaga pelayanan. Oleh karena itu, pelayanan di wilayah seperti Kecamatan Rangsang Barat memerlukan pendekatan yang lebih inovatif dan adaptif, seperti mobil pelayanan keliling atau pemanfaatan teknologi sederhana berbasis e-government. Dengan kerangka pemikiran tersebut, penelitian ini mencoba menjawab rumusan masalah secara komprehensif dan memberikan kontribusi nyata bagi pengembangan pelayanan publik di daerah kepulauan.

Pelayanan publik merupakan salah satu bentuk pelaksanaan fungsi negara dalam memenuhi hak dan kebutuhan masyarakat melalui institusi pemerintah yang memberikan layanan secara langsung. Dalam konteks ini, pelayanan publik diartikan sebagai segala bentuk jasa dan bantuan yang disediakan oleh instansi pemerintah untuk memenuhi kepentingan masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung (Moenir, 2010). Pelayanan yang berkualitas ditandai dengan kejelasan prosedur, kecepatan waktu, kemudahan akses, dan sikap profesional dari penyelenggara pelayanan. Efektivitas pelayanan mencerminkan sejauh mana suatu pelayanan mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan, baik dari segi hasil maupun kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Menurut Duncan (1981), efektivitas merupakan ukuran ketercapaian suatu tujuan organisasi berdasarkan indikator-indikator tertentu, seperti ketepatan prosedur, kecepatan waktu layanan, dan dampaknya terhadap kepuasan masyarakat. Dalam pelayanan publik, efektivitas juga dapat dilihat dari kemampuan lembaga dalam menyelesaikan urusan masyarakat dengan cepat, tepat, dan sesuai harapan (Mahmudi, 2010).

Administrasi kependudukan adalah sistem pencatatan data dan dokumen penduduk yang bertujuan untuk memberikan identitas hukum kepada setiap warga negara. Dalam hal ini, pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) merupakan salah satu bentuk pelayanan yang menjadi hak masyarakat dan kewajiban pemerintah. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013, setiap penduduk Indonesia yang telah berusia 17 tahun atau telah menikah wajib memiliki e-KTP sebagai identitas resmi yang berlaku secara nasional. e-KTP menggunakan teknologi biometrik untuk menjamin keakuratan data dan mencegah pemalsuan atau duplikasi identitas. Sebagai perpanjangan tangan pemerintah daerah, kecamatan memiliki peran penting dalam mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Kecamatan menjadi ujung tombak pelayanan administrasi kependudukan, termasuk dalam pembuatan e-KTP, karena berada pada posisi yang langsung bersentuhan dengan masyarakat. Oleh karena itu, efektivitas pelayanan di tingkat kecamatan sangat berpengaruh terhadap kelancaran program administrasi kependudukan nasional, sekaligus menentukan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1990).

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, yang bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis secara mendalam mengenai efektivitas pelayanan publik, khususnya dalam proses pembuatan KTP elektronik (KTP-el) di Kecamatan Rangsang Barat. Pendekatan ini dipilih karena mampu menangkap fenomena sosial berdasarkan pengalaman, persepsi, dan pemahaman para pelaku di lapangan tanpa menggunakan perhitungan statistik. Menurut Sugiyono (2019), pendekatan kualitatif deskriptif digunakan untuk memahami fenomena secara holistik melalui deskripsi yang mendalam dan analisis terhadap data yang bersifat naratif, bukan angka. Penelitian dilaksanakan di Kantor Kecamatan Rangsang Barat, Kabupaten Kepulauan Meranti, Provinsi Riau. Lokasi ini dipilih karena menjadi unit layanan pemerintah terdepan dalam proses administrasi kependudukan di daerah tersebut, serta mewakili konteks geografis wilayah kepulauan.

Subjek penelitian terdiri dari 2 (dua) orang aparatur Kecamatan (terutama yang menangani administrasi kependudukan/KTP-el), 2 (dua) orang masyarakat yang pernah atau sedang mengurus pembuatan KTP-el, serta 1 (satu) tokoh masyarakat atau pemangku kepentingan lokal yang memahami dinamika pelayanan publik di daerah tersebut. Data dikumpulkan melalui beberapa teknik yaitu wawancara mendalam (*In-depth Interview*) Digunakan untuk menggali informasi dari informan kunci, seperti staf pelayanan KTP-el dan masyarakat pengguna layanan. Observasi dilakukan untuk melihat secara langsung proses pelayanan di kantor kecamatan, mulai dari pengambilan formulir, perekaman data, hingga pencetakan KTP-el. Dokumentasi melibatkan pengumpulan dokumen resmi seperti laporan pelayanan, SOP (Standar Operasional Prosedur), dan data capaian pembuatan KTP-el dari tahun-tahun sebelumnya.

Analisis data dilakukan secara deskriptif kualitatif dengan tahapan : Reduksi data untuk menyaring informasi penting dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penyajian data untuk menyusun data dalam bentuk narasi, tabel, atau kutipan penting. Penarikan kesimpulan dan verifikasi untuk merumuskan pola atau temuan yang berkaitan dengan efektivitas pelayanan berdasarkan indikator yang ditemukan. Teknik ini mengikuti model analisis data dari Miles & Huberman (2014), yaitu: *data reduction, data display, dan conclusion drawing/verification*. untuk menjamin keabsahan data, digunakan teknik Triangulasi sumber: membandingkan informasi dari berbagai informan. Triangulasi teknik: membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Pengecekan anggota (*member check*): mengonfirmasi hasil wawancara kepada informan untuk memastikan keakuratan data.

Hasil dan Pembahasan

Dari hasil wawancara dengan aparatur kecamatan, diketahui bahwa prosedur pelayanan KTP-el di Kecamatan Rangsang Barat tergolong cukup sederhana. Masyarakat hanya perlu membawa fotokopi Kartu Keluarga (KK) dan menyerahkannya kepada petugas. Setelah itu, perekaman akan dilakukan sesuai urutan panggilan nama. Jika tidak terjadi gangguan jaringan atau pemadaman listrik, maka KTP dapat selesai pada hari yang sama. Namun, waktu penyelesaian ini sangat bergantung pada sistem pusat dan kondisi jaringan. Hal tersebut diperkuat melalui hasil observasi yang menunjukkan bahwa pelayanan dimulai tepat waktu, mengikuti alur yang sudah ditentukan, serta adanya informasi layanan yang disampaikan secara jelas kepada masyarakat. Terkait sarana dan prasarana, fasilitas yang tersedia di kecamatan ini dapat dikatakan cukup lengkap namun belum memadai secara maksimal. Alat perekaman yang digunakan merupakan perangkat lama yang berasal dari tahun 2012. Hanya terdapat dua unit komputer yang digunakan tanpa dukungan laptop tambahan. Pendingin ruangan hanya berupa kipas angin, sedangkan kondisi ruangan secara umum cukup bersih dan teratur, meskipun ruang tunggu masih membutuhkan perbaikan untuk meningkatkan kenyamanan pengguna layanan. Hasil observasi menunjukkan bahwa meskipun perangkat fisik tersedia, dukungan teknologi dan

kenyamanan belum mendukung proses pelayanan secara optimal.

Pihak kecamatan sendiri telah memiliki sejumlah program pelayanan khusus sebagai bentuk inovasi untuk menjangkau masyarakat secara lebih luas. Program tersebut antara lain pelayanan jemput bola ke sekolah-sekolah serta program tingkap yang ditujukan bagi pasangan suami-istri baru. Inisiatif ini menunjukkan adanya komitmen untuk memperluas akses layanan dan meningkatkan efektivitas pelayanan kepada masyarakat, terutama mereka yang tinggal jauh dari pusat kecamatan. Keberadaan kedua program tersebut juga telah didokumentasikan dan menjadi bagian dari praktik pelayanan yang berlangsung di lapangan. Namun demikian, terdapat beberapa kendala signifikan yang menjadi hambatan dalam pelaksanaan pelayanan KTP-el. Masalah utama yang dihadapi adalah gangguan jaringan dan pemadaman listrik yang kerap terjadi di wilayah Kecamatan Rangsang Barat. Kondisi ini diakui oleh aparaturnya kecamatan, masyarakat, hingga kepala desa. Selain itu, perangkat yang sudah tua turut memperlambat proses pelayanan dan memengaruhi efektivitas kerja para petugas.

Jika dibandingkan dengan beberapa kecamatan lain di wilayah Kabupaten Kepulauan Meranti, seperti Kecamatan Tebing Tinggi atau Merbau, permasalahan serupa relatif lebih jarang ditemui. Hal ini dikarenakan infrastruktur jaringan dan pasokan listrik di wilayah-wilayah tersebut cenderung lebih stabil. Sebagai contoh, di Kecamatan Tebing Tinggi, ketersediaan listrik yang baik serta jaringan internet yang memadai memungkinkan proses pelayanan administrasi, termasuk pembuatan KTP-el, berjalan lebih lancar dan cepat. Perbandingan ini menunjukkan adanya kesenjangan fasilitas antar kecamatan yang berdampak langsung pada kualitas pelayanan publik, khususnya dalam urusan administrasi kependudukan. Temuan ini juga mempertegas bahwa kendala teknis di Kecamatan Rangsang Barat tidak sepenuhnya berasal dari faktor internal, melainkan juga disebabkan oleh kondisi infrastruktur wilayah yang belum sepenuhnya mendukung.

Penilaian dari masyarakat dan tokoh desa terhadap kualitas pelayanan pun beragam. Sebagian warga mengaku bahwa pelayanan cukup baik, namun seringkali terganggu oleh kendala teknis yang menyebabkan proses pembuatan KTP bisa memakan waktu hingga satu minggu. Kepala desa juga menyampaikan bahwa masyarakat secara umum merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, walaupun masih terdapat kekurangan dalam hal jumlah SDM, jaringan, serta alat kerja yang tersedia. Selain itu, faktor geografis dan kondisi jalan menuju desa-desa terpencil juga menjadi hambatan dalam mendistribusikan pelayanan secara merata ke seluruh wilayah kecamatan.

Penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Rangsang Barat telah berjalan cukup efektif, namun masih menghadapi tantangan struktural dan teknis yang perlu segera ditangani. Menurut Dwiyanto (2018), efektivitas pelayanan publik mencakup aspek kecepatan, ketepatan prosedur, kemudahan akses, dan kepuasan masyarakat. Hasil wawancara dan observasi mendukung bahwa pelayanan di kecamatan ini sudah memprioritaskan kemudahan prosedur dan akses, namun belum konsisten dalam hal kecepatan layanan karena adanya gangguan jaringan dan pemadaman listrik. Sementara itu, Fitriana dan Darmawan (2021) menyatakan bahwa pelayanan di daerah perdesaan sangat bergantung pada kemampuan komunikasi petugas dan

kelengkapan sarana pendukung. Hal ini sejalan dengan kondisi yang ditemukan di Kecamatan Rangsang Barat, di mana program-program seperti jemput bola menjadi bentuk strategi adaptif yang perlu dipertahankan dan dikembangkan. Tjiptono (2019) menegaskan bahwa dimensi pelayanan seperti keandalan, empati, dan jaminan sangat memengaruhi tingkat kepuasan pengguna layanan. Dari perspektif masyarakat, pelayanan yang diberikan oleh petugas tergolong cukup ramah dan komunikatif, tetapi belum dapat menjamin waktu penyelesaian yang pasti, sehingga mengurangi tingkat keandalan pelayanan. Temuan ini juga sejalan dengan hasil studi Saraswati (2017) yang menyebutkan bahwa pelayanan KTP-el di wilayah non-perkotaan sangat rentan terhadap ketergantungan pada sistem pusat, keterbatasan infrastruktur, dan minimnya jumlah tenaga pelaksana.

Dengan demikian, hambatan-hambatan yang dialami oleh Kecamatan Rangsang Barat bukanlah kasus yang berdiri sendiri, melainkan mencerminkan pola umum yang juga terjadi di wilayah kepulauan dan perdesaan lainnya. Berdasarkan data observasi dan wawancara, dapat disimpulkan bahwa pelayanan KTP-el di Kecamatan Rangsang Barat belum sepenuhnya efektif karena adanya beberapa faktor penghambat, yaitu peralatan yang sudah tua dan terbatas, ketergantungan pada sistem jaringan pusat, gangguan pemadaman listrik, serta keterbatasan jumlah personil. Meskipun demikian, inisiatif seperti program jemput bola dan program tingkat mencerminkan adanya komitmen dan usaha dari pihak kecamatan untuk terus memperbaiki dan memperluas cakupan pelayanan yang tersedia bagi masyarakat.

Kesimpulan

Berdasarkan keseluruhan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa pelayanan pembuatan KTP elektronik di Kecamatan Rangsang Barat secara umum telah memenuhi sebagian besar indikator efektivitas. Hal ini terlihat dari kemudahan akses, prosedur yang sederhana, serta sikap petugas yang ramah dan komunikatif. Kehadiran program-program inovatif seperti jemput bola ke sekolah dan program tingkat bagi pasangan suami-istri baru turut menjadi nilai tambah dalam memperluas jangkauan layanan kepada masyarakat, terutama yang berada di wilayah terpencil.

Namun demikian, efektivitas pelayanan tersebut belum dapat dikatakan optimal sepenuhnya. Masih terdapat beberapa kendala yang cukup signifikan, antara lain keterbatasan perangkat perekaman yang sudah usang, jumlah komputer yang minim, serta gangguan jaringan internet dan pemadaman listrik yang kerap terjadi. Kondisi ini menyebabkan proses pelayanan menjadi tidak konsisten dari segi kecepatan dan kepastian waktu penyelesaian, yang pada akhirnya berdampak pada kepuasan masyarakat pengguna layanan. Dukungan dari pemerintah daerah sejauh ini memang telah diberikan, namun masih perlu ditingkatkan baik dari sisi teknis maupun struktural agar pelayanan dapat berjalan lebih maksimal.

Untuk menjawab tantangan tersebut, diperlukan beberapa upaya strategis. Pertama, penting dilakukan pembaruan dan penambahan alat perekaman serta perangkat komputer yang lebih modern guna menunjang pelayanan yang cepat dan akurat. Kedua, kestabilan jaringan internet dan ketersediaan pasokan listrik perlu dijamin oleh pemerintah daerah bersama pihak terkait, khususnya di wilayah kepulauan yang rawan gangguan infrastruktur. Ketiga, peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan teknis secara berkala menjadi langkah penting agar kualitas pelayanan terus berkembang. Keempat, program-program inovatif yang telah dijalankan perlu diperluas cakupannya dan dijadikan sebagai bagian dari program berkelanjutan, bukan hanya bersifat insidental. Terakhir, diperlukan sistem evaluasi pelayanan yang lebih terstruktur serta mekanisme pengaduan masyarakat yang responsif, agar keluhan yang muncul dapat segera ditindaklanjuti secara tepat dan efisien.

Daftar Pustaka

- Ardiansyah, R., & Sari, D. P. (2020). "Efektivitas Pelayanan Pembuatan KTP Elektronik di Kabupaten Pasaman Barat." *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 8(2), 45–53.
- Dwiyanto, A. (2018). *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Duncan, W. J. (1981). *Organizational Behavior*. Boston: Houghton Mifflin Company.
- Fitriana, D., & Darmawan, A. (2021). *Efektivitas Pelayanan Administrasi di Wilayah Perdesaan*. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 11(1), 33–44.
- Fitriana, R., & Darmawan, D. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Daerah Perdesaan: Studi pada Pelayanan Administrasi Kependudukan. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 11(2), 123–132.
- Jalil, Ahmad. (2016). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Deepublish.
- Kurniawan, A. (2019). *Transformasi Pelayanan Publik di Era Digital*. Yogyakarta: Gava Media.
- Mahmudi. (2010). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Mardiasmo. (2018). *Akuntabilitas Sektor Publik: Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. 3rd Edition. California: SAGE Publications.
- Moenir, H. A. S. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nurjanah, N., & Harahap, R. (2021). "Kendala Pelayanan Publik di Daerah Kepulauan." *Jurnal Pelayanan Publik dan Kebijakan*, 12(1), 22–34.
- Radisyah, M. (2017). *Pelayanan Perekaman KTP Elektronik di Kabupaten Aceh Tenggara*. [Tesis]. IPDN.
- Saraswati, L. (2017). Efektivitas Pelayanan KTP Elektronik di Kecamatan Perdesaan. *Jurnal Administrasi dan Pelayanan Publik*, 4(1), 35–43.
- Sedarmayanti. (2019). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Refika Aditama.
- Siagian, S. P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, L. P. (2018). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sutedi, A. (2018). *Hukum Administrasi Pemerintahan*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Silalahi, G. (2017). *Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan dalam*

Perekaman KTP-el di Kota Malang. [Skripsi]. Universitas Brawijaya.

Tjiptono, F. (2019). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.

Wahyuni, S., Akib, H., & Darwis, M. (2017). “Efektivitas Pelayanan KTP Elektronik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar.” *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 7(2), 137–146.

Yuliana, R., & Ahmad, A. (2020). *Evaluasi Pelayanan Administrasi*

Kependudukan di Kecamatan Pinggiran. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 10(2), 112–120.

Yuliana, A., & Ahmad, A. (2020). “Kendala Pelayanan Administrasi Kependudukan di Wilayah Pinggiran.” *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 8(1), 67–78.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press