Journal of Innovative and Creativity
Journal Homepage: https://joecy.org/index.php/joecy
e-mail: journaljoecy@gmail.com

Faculty of Education
University of Pahlawan Tuanku Tambusai
ISSN 2775-771X (Online)
ISSN 2962-570X (Printed)
6 (1) 2026, Page: 3612-3617

Strategi Peningkatan Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) dan Kartu Keluarga (KK) di Kantor Kelurahan Kota Uneng, Kecamatan Alok, Kabupaten Sikka

Alfian Herbiyanto
Universitas Nusa Nipa
Email: alfiancemara@gmail.com
Corresponding Author: Alfian Herbiyanto, alfiancemara@gmail.com

Published: January, 2026

ABSTRAK

Strategi Peningkatan Pelayanan Publik Dalam Pengurusan KTP dan KK di Kantor Kelurahan Kota Uneng, Kecamatan Alok, Kabupaten Sikka. Rumusan Masalah : 1,Bagaimana proses pelayanan publik dalam pengurusan KTP-el dan KK di Kelurahan Kota Uneng saat ini 2.Apa saja kendala yang dihadapi masyarakat maupun petugas dalam proses pelayanan tersebut. 3.Strategi apa yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas dan pelayanan pembuatan KTP-el dan KK. Tujuan Penelitian : 1. Mengetahui gambaran prosedur pelayanan pembuatan KTP dan KK di Kelurahan Kota Uneng.2. Mengidentifikasi kendala dalam proses pelayanan publik.3. Merumuskan strategi peningkatan pelayanan publik yang efektif dan berkelanjutan. Metode Penelitian yang digunakan adalah Metode deskriptif kualitatif adalah pendekatan penelitian yang bertujuan menggambarkan secara mendalam suatu fenomena, peristiwa, atau situasi berdasarkan data yang diperoleh di lapangan. Penelitian ini tidak menggunakan angka atau perhitungan statistik, tetapi mengutamakan makna, pemahaman, persepsi, dan pengalaman dari informan. Hasil penelitian,Pelayanan publik dalam pengurusan KTP-el dan KK di Kelurahan Kota Uneng sudah berjalan, tetapi masih terdapat kendala seperti kurangnya informasi persyaratan, keterbatasan tenaga dan alat, serta sistem antrean yang belum optimal. Strategi peningkatan seperti digitalisasi, sosialisasi, serta penyederhanaan alur pelayanan dibutuhkan agar pelayanan lebih cepat, transparan, dan efisien.
Kata Kunci : Strategi Peningkatan Pelayanan Publik

ABSTRACT

Strategy for Improving Public Services in the Processing of Electronic ID Cards (KTP-el) and Family Cards (KK) at the Kota Uneng Urban Village Office, Alok Sub-district, Sikka Regency.

Problem Formulation: How is the current public service process for the issuance of KTP-el and KK at the Kota Uneng Urban Village Office? What obstacles are faced by the community and officers in the service process? What strategies can be implemented to improve the quality and services of KTP-el and KK issuance? Research Objectives: To understand the procedures for KTP and KK issuance services at the Kota Uneng Urban Village Office. To identify obstacles in the public service process. To formulate effective and sustainable strategies for improving public services. Research Method: The research method used is a qualitative descriptive method, which is a research approach aimed at describing in depth a phenomenon, event, or situation based on data obtained from the field. This study does not use numerical data or statistical calculations, but emphasizes meaning, understanding, perceptions, and experiences of informants. Research Results: Public services for the issuance of KTP-el and KK at the Kota Uneng Urban Village Office have been implemented; however, there are still obstacles such as a lack of information regarding requirements, limited personnel and equipment, and a queue system that has not yet been optimized. Improvement strategies such as digitalization, public outreach, and simplification of service procedures are needed to make services faster, more transparent, and more efficient.
Keywords: Strategy for Improving Public Services

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Atibution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit http://creativecommons.org/licenses/by/4.0

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintahan untuk memenuhi kebutuhan administrasi masyarakat, termasuk layanan administrasi kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el) dan Kartu Keluarga (KK). KTP dan KK merupakan dokumen penting yang digunakan dalam berbagai urusan seperti pendidikan, pekerjaan, layanan kesehatan, perbankan, hingga akses bantuan pemerintah.

Namun dalam praktiknya, pelayanan pembuatan KTP dan KK di beberapa wilayah, termasuk Kelurahan Kota Uneng, Kecamatan Alok, Kabupaten Sikka, masih menemui kendala seperti kurangnya informasi kepada masyarakat, waktu pelayanan yang lama, antrean panjang, serta kurangnya koordinasi antar lembaga terkait. Permasalahan ini dapat berdampak pada ketidakpuasan masyarakat dan kurang efektifnya pelayanan publik.

Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis strategi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan pelayanan publik dalam proses pembuatan KTP-el dan KK di Kelurahan Kota Uneng.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Metode deskriptif kualitatif adalah pendekatan penelitian yang bertujuan menggambarkan secara mendalam suatu fenomena, peristiwa, atau situasi berdasarkan data yang diperoleh di lapangan. Penelitian ini tidak menggunakan angka atau perhitungan statistik, tetapi mengutamakan makna, pemahaman, persepsi, dan pengalaman dari informan. Melalui metode ini, peneliti berusaha memberikan gambaran yang jelas, rinci, dan sistematis mengenai kondisi yang terjadi di lokasi penelitian, sehingga hasil penelitian dapat menjelaskan bagaimana suatu proses berlangsung serta faktor-faktor yang memengaruhinya

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara-cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data. Untuk memperoleh data pada saat penelitian dilakukan, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

Wawancara Mendalam

Wawancara mendalam menurut Burhan Bungin adalah "Proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (*guide*) wawancara, di mana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama". Tujuan wawancara dilakukan untuk mencari informasi berkaitan dengan Strategi Humas Pemerintah Daerah Mengembangkan Objek Wisata Bahari.

Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan, pencatatan secara sistematik dari kejadian-kejadian, perilaku, objek-objek yang di lihat dan hal-hal yang diperlukan untuk mendukung penelitian (Iskandar, 2009: 121).

Teknik ini dilakukan untuk mengetahui Peranan Humas Pemerintah Mengembangkan Objek Wisata Bahari Pada Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Sikka. Data hasil dari observasi tersebut nantinya akan diselaraskan dengan data yang lain sehingga dapat dianalisis dengan metode analisis data.

Dokumentasi

Dokumentasi merupakan pencarian data mengenai suatu hal atau variable yang berupa catatan, buku, surat kabar, majalah, selebaran, notulen rapat, agenda dan sebagainya (Iskandar, 2009: 134).

Penelitian ini juga memerlukan sumber tertulis lainnya yang sesuai atau berhubungan dengan masalah yang diteliti dan dapat mendukung data-data yang diperlukan dalam penelitian. Hasil dokumentasi berupa hasil *pressrelease*, data hasil wawancara, foto dokumentasi yang diperoleh dari Dinas Pariwisata

dan Kebudayaan Kabupaten Sikka nantinya akan mendukung data dan menambah validitas dari data-data yang dihasilkan.

Observasi langsung
Wawancara petugas dan warga
Dokumentasi (foto proses, formulir, papan informasi)

Jenis dan sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.
Data Primer
Observasi, yaitu mengadakan pengamatan langsung pada obyek penelitian, dilapangan yakni para aparat pemerintah yang ditempatkan dalam wilayah Kelurahan Uneng,Kecamatan Alok
Wawancara, yaitu mengadakan pertemuan langsung dengan para pegawai,baik yang memiliki jabatan struktural dalam pemerintahan kecamatan, maupun yang tidak,selanjutnya melakukan tanya jawab guna mendapatkan informasi yang akurat yang berhubungan dengan permasalahan yang akan diteliti.

Data Sekunder, yang merupakan data pelengkap untuk melengkapi data-data
Yang dibutuhkan dalam penelitian ini,meliputi :
Dokumen-dokumen dan laporan-laporan lembaga dari Kantor Kelurahan Kota Uneng dalam wilayah kecamatan Alok,Kabupaten Sikka.
Studi kepustakaan, dengan membaca buku-buku dan literature yang mempunyai relevansi dengan masalah yang diteliti serta literatur-literatur,baik yang diperoleh diperpustakaan di kampus-kampus maupun diluar kampus yang dapat dijadikan sebagai salah satu bahan acuan dalam penelitian ini.
Teknik Analisis Data yang digunakan dalam penelitian ini bersifat deskriptif,maka teknik analisa data yang dianggap relevan adalah analisa data kualitatif,yakni melaporkan fakta-fakta yang berkaitan dengan masalah yang diteliti secara sistematis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Proses Pelayanan Publik dalam Pengurusan KTP dan KK di Kelurahan Kota Uneng
Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi, proses pelayanan administrasi KTP-el dan KK di Kelurahan Kota Uneng dilakukan melalui beberapa tahapan berikut:
1. Penerimaan Pemohon dan Berkas Persyaratan
Warga datang membawa dokumen sesuai jenis pengurusan. Untuk KTP-el: fotokopi KK, akta lahir, atau dokumen lain sesuai keperluan. Untuk KK: surat pindah, akta nikah, akta kelahiran, atau dokumen perubahan data
2. Verifikasi Dokumen oleh Petugas Kelurahan
Petugas mengecek kelengkapan dan kesesuaian data. Jika ada data yang tidak lengkap, warga diminta melengkapinya terlebih dahulu.
3. Input atau Pencatatan Data Awal
Setelah dokumen dinyatakan lengkap, petugas memasukkan data awal ke sistem administrasi kelurahan untuk diteruskan ke kecamatan atau Disdukcapil.
4. Pengiriman Berkas ke Kecamatan/Disdukcapil
Berkas fisik dan data elektronik kemudian dikirim ke Kecamatan Alok atau Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk proses lanjutan (verifikasi lanjutan, perekaman, pencetakan).
5. Perekaman Biometrik (Khusus KTP-el Baru dan Penggantian)
Warga diarahkan ke kecamatan untuk melakukan perekaman sidik jari, foto, dan tanda tangan digital.
6. Pencetakan Dokumen dan Pengembalian ke Kelurahan
Setelah dokumen selesai diproses di Disdukcapil, hasilnya dikirim kembali ke kelurahan.
7. Penyerahan KTP-el/KK kepada Pemohon
Petugas menghubungi warga untuk mengambil dokumen yang telah selesai
8. Data Pendukung Januari –November 2025

Jenis Pelayanan	Jumlah Permohonan	Selesai	Belum Selesai
KTP-el	428	389	39
KK	312	290	22

Interpretasi:
Penyelesaian KTP-el mencapai 90,89%.
Penyelesaian KK mencapai 92,95%.
Angka ini menunjukkan proses pelayanan berjalan cukup efektif, namun masih terdapat kendala yang menyebabkan sebagian berkas tertunda.

4.2 Kendala Yang Ditemukan

Dari wawancara dengan masyarakat dan petugas, ditemukan beberapa kendala utama:

1. Kendala dari Masyarakat

Dokumen tidak lengkap saat mengajukan berkas sehingga menghambat proses verifikasi awal.
Kesalahan data pada dokumen (misalnya perbedaan penulisan nama, tanggal lahir berbeda, atau NIK ganda).
Kurangnya pemahaman alur pelayanan, sehingga warga sering kembali berkali-kali untuk memastikan berkas mereka diproses.

2. Kendala dari Sisi Petugas

Keterbatasan perangkat perekaman biometrik di kecamatan (mesin rusak atau antrean panjang).
Kendala jaringan atau sistem Disdukcapil yang sering mengalami gangguan sehingga input data tertunda.
Banyaknya beban kerja, sementara jumlah petugas terbatas.
Waktu tunggu cetak dokumen bergantung pada kapasitas Disdukcapil, bukan kelurahan, sehingga kelurahan tidak dapat mempercepat proses.

3. Kendala Teknis dan Administratif

Koordinasi antarinstansi belum optimal antara kelurahan, kecamatan, dan Disdukcapil.
Adanya verifikasi lanjutan untuk kasus tertentu (perubahan nama, koreksi NIK, pindah domisili), yang memerlukan waktu lebih lama.
Minimnya informasi status berkas, menyebabkan warga tidak tahu sampai tahap mana dokumennya diproses.

4.3 Strategi untuk Meningkatkan Kualitas dan Efisiensi Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian, wawancara, serta analisis masalah, beberapa strategi yang dapat diterapkan adalah:

1. Strategi untuk Masyarakat

Pembuatan daftar cek (checklist) syarat dokumen agar warga datang dengan persyaratan lengkap.
Sosialisasi alur pelayanan melalui poster, grup WhatsApp RT, atau media sosial kelurahan.

2. Strategi untuk Petugas

Pelatihan peningkatan kapasitas petugas, terutama dalam manajemen data dan verifikasi dokumen.
Peningkatan disiplin administrasi, misalnya pencatatan waktu masuk berkas dan waktu berkas dikirim ke kecamatan.

3. Strategi Teknis dan Sistem

Pembenahan peralatan perekaman biometrik serta perawatan rutin agar tidak sering rusak.
Sistem tracking berkas sederhana (misalnya papan pengumuman update status, QR code, atau notifikasi WhatsApp).
Peningkatan koordinasi antara kelurahan–kecamatan–Disdukcapil untuk mempercepat validasi data.

4. Strategi Jangka Panjang

Digitalisasi pelayanan, misalnya pendaftaran online atau pengunggahan dokumen awal melalui aplikasi.
Penambahan petugas atau relawan pelayanan pada jam-jam ramai.

Pembuatan SOP khusus untuk berkas yang memerlukan verifikasi lanjutan agar tidak menunggu terlalu lama

Format Pendukung

Strategi	Implementasi
Digitaslisasi Layanan	Pendaftaran online,whatasApp info layanan
Sosialiasi Terjadwal	RT\RW,Media Sosial kelurahan,poster
SOP pelayanan yang jelas	Jadwal Pelayanan,estimasi waktu,syarat lengkap
Pelatihan petugas	Pelayanan publik,komunikasi pengelolaan antrian

4.4 Pembahasan (Menghubungkan Hasil dengan Teori)

1. Teori Pelayanan Publik (Zeithaml, Parasuraman & Berry – SERVQUAL)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa beberapa dimensi layanan belum optimal, terutama:

Reliability: keterlambatan penyelesaian berkas.

Responsiveness: kurangnya informasi perkembangan kepada warga.

Assurance: warga merasa ragu karena waktu penyelesaian tidak pasti.

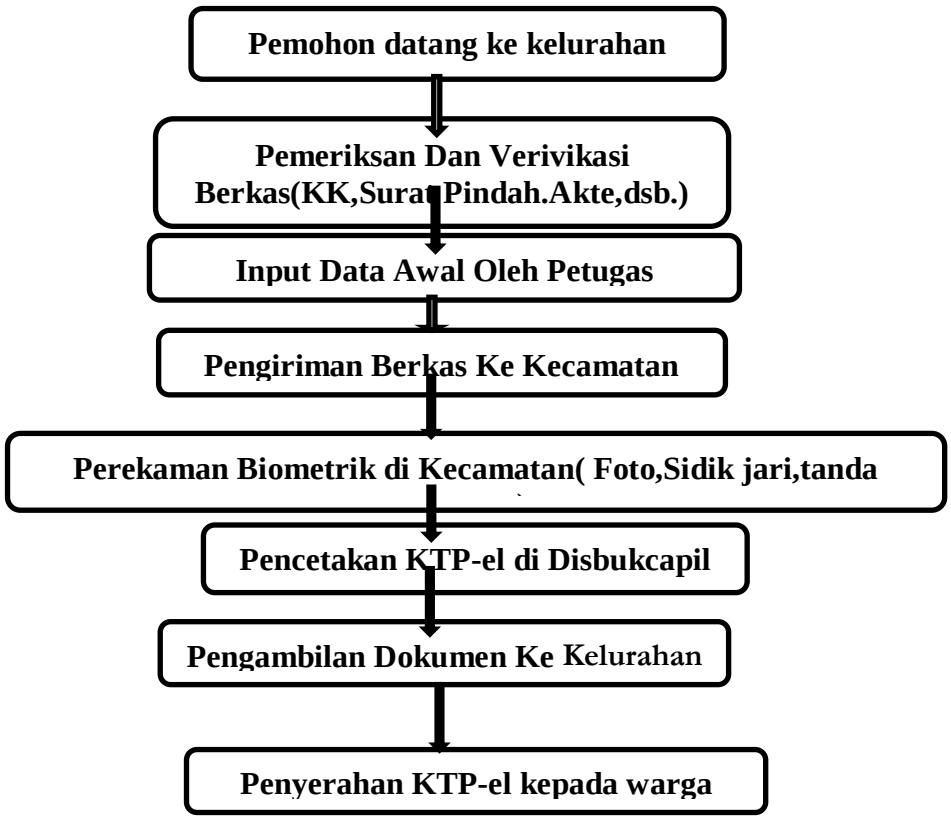
2. Teori Administrasi Publik (Effisiensi dan Efektivitas)

Walaupun tingkat penyelesaian cukup tinggi (>90%), keterlambatan akibat kendala teknis menandakan efisiensi belum maksimal.

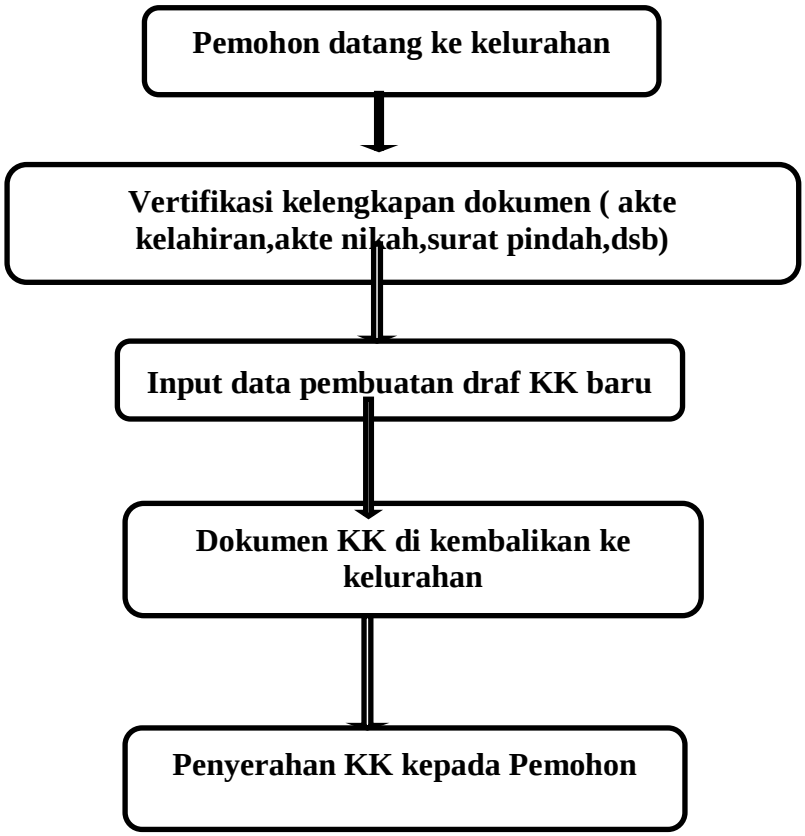
3. Teori Kualitas Layanan (Tjiptono)

Strategi perbaikan sejalan dengan teori pelayanan, yaitu peningkatan sarana, responsivitas, dan standar operasional.

BAGAN ALUR PENGURUSAN KTP-el



BAGAN ALUR PENGURUSAN KK



KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian dan pembahasan, ada beberapa hal yang disimpulkan sebagai berikut :

Pelayanan publik dalam pengurusan KTP-el dan KK di Kelurahan Kota Uneng sudah berjalan, tetapi masih terdapat kendala seperti kurangnya informasi persyaratan, keterbatasan tenaga dan alat, serta sistem antrean yang belum optimal. Strategi peningkatan seperti digitalisasi, sosialisasi, serta penyederhanaan alur pelayanan dibutuhkan agar pelayanan lebih cepat, transparan, dan efisien.

DAFTAR PUSTAKA

Creswell, John W. (2016). Research Design: Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Hardiyansyah. (2018). Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media.

Miles, Matthew B & Huberman, A. Michael. (2014). Qualitative Data Analysis. California: SAGE Publications.

Moenir, H.A.S. (2010). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.

Sedarmayanti. (2018). Reformasi Birokrasi, Kepemimpinan dan Pelayanan Publik. Bandung: PT Refika Aditama.

Sugiyono. (2021). Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta.
Tjiptono, Fandy. (2014). Service Management: Mewujudkan Layanan Prima. Yogyakarta: Andi Offset.

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