



Optimalisasi Pelayanan Pada Pembuatan E-KTP di Kecamatan Banjarwangi Kabupaten Garut

Evi Marlina¹, Dina²

¹Mahasiswa Pogram Studi Ilmu Administrasi Negara FISIP, Universitas Al-Ghifari

²Pembimbing Riset dan Praktik

Email: evimarliana437@gmail.com¹, dina.shusein@gmail.com²

Article Info

Article history:

Received August 17, 2025

Revised August 19, 2025

Accepted August 23, 2025

Kata Kunci:

Optimalisasi, Pelayanan, E-KTP

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan optimalisasi pelayanan dalam proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Kecamatan Banjarwangi Kabupaten Garut. Agar terciptanya optimalisasi pelayanan yang baik, maka ada 6 (enam) hal yang harus di ketahui yaitu: 1). Produktivitas, 2). Efisiensi, 3). Efektivitas 4). Kualitas, 5). Inovasi, 6). Responsivitas. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus. Dalam hal ini peneliti melakukan penelitian langsung ke kantor kecamatan agar mendapatkan permasalahan yang ada berdasarkan dengan fakta yang bersifat aktual pada saat meneliti dengan menggunakan tipe penelitian survey deskriptif dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi sebagai alat pengumpulan data. Pada prinsipnya dilihat dari indikator tersebut pada proses pembuatan e-KTP di Kecamatan Banjarwangi sudah berjalan cukup baik. Namun, terdapat beberapa hambatan dalam pelayanan perekaman e-KTP di kecamatan Banjarwangi Kabupaten Garut adalah hambatan yang bersifat internal diantaranya adalah kurangnya kualitas sumber daya manusia di lihat dari kompetensinya, kurangnya sarana prasarana yang tersedia sehingga perangkat yang digunakan terkadang error atau jaringan tidak stabil, sedangkan hambatan eksternal adalah kurangnya pemahaman masyarakat terhadap sistem kependudukan dan pentingnya dokumen kependudukan, dan untuk mengantisipasinya adalah adanya pemeliharaan perangkat dan jaringan yang tersedia sehingga bisa meminimalisir kendala-kendala yang terjadi dan memberikan pemahaman terhadap masyarakat dengan mensosialisasikannya dengan cara memberikan informasi di sosial media atau adanya sosialisasi kepada masyarakat.

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



Article Info

Article history:

Received August 17, 2025

Revised August 19, 2025

Accepted August 23, 2025

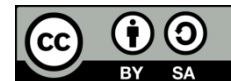
ABSTRACT

This research aims to determine and explain the optimization of services in the process of making Electronic Identity Cards (E-KTP) in Banjarwangi District, Garut Regency. In orde to create good service optimization, there are eight (8) things you need know, namely: 1). Productivity, 2). Efficiency, 3). Effectiveness 4). Quality, 5). Innovation, 6). Responsiveness, 7). Employee satisfaction, 8).

**Keywords:***Optimizing, Service, E-KTP*

Adequate use of technology. This research, which is located in Banjarwangi District, uses descriptive qualitative research methods with a case study approach. In this case, the researcher conducted research directly at the Banjarwangi sub-district office, Garut Regency in order to find existing problems based on actual facts when researching using a descriptive survey research type with interviews, observation and documentation as data collection tools. In principle, judging from these eight indicators, the process of making e-KTPs in Banjarwangi District has gone quite well. However, there are several obstacles in the e-KTP recording service in Banjarwangi sub-district, Garut Regency, namely internal obstacles including the lack of quality of human resources in terms of their competence, lack of available infrastructure so that the devices used sometimes have errors or the network is unstable, while external obstacles are the lack of public understanding of the population system and the importance of population documents, and to anticipate this is the maintenance of available devices and networks so that they can minimize the obstacles that occur and provide understanding to the public by socializing it by providing information on social media or at other times. activities in villages by the Banjarwangi sub-district head.

This is an open access article under the [CC BY-SA](#) license.

**Corresponding Author:**

Evi Marlina
Universitas Al-Ghifary
Email: evimarliana437@gmail.com

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas pokok pemerintah dalam memenuhi hak dan kebutuhan dasar warga Negara sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Dalam konteks administrasi kependudukan, pemerintah telah menerapkan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) sebagai identitas tunggal yang berlaku secara nasional, sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006, Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009, serta Peraturan Presiden Nomor 35 Tahun 2010. Penerapan e-KTP diharapkan dapat mewujudkan tertib administrasi, mencegah pemalsuan atau penggandaan identitas, serta meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis teknologi.

Kecamatan Banjarwangi sebagai salah satu unit kerja pemerintah daerah memiliki peran penting dalam penyelenggaraan pelayanan e-KTP kepada masyarakat. Namun, berdasarkan hasil observasi di lapangan, proses perekaman penerbitan e-KTP di wilayah ini masih menghadapi berbagai kendala, baik dari sisi internal maupun eksternal. Hambatan internal meliputi keterbatasan sarana dan prasarana, dan blanko yang kosong. Sedangkan hambatan eksternal antara lain kurangnya pemahaman masyarakat tentang pentingnya dokumen kependudukan dan juga terkait prosedur pengurusannya.



Salah satu upaya yang dilakukan oleh Pemerintah pada pelayanan ini adalah sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat terkait prosedur pembuatan e-KTP, pentingnya dokumen kependudukan dan persyaratan yang harus dibawa sehingga masyarakat bisa lebih siap saat mengurusnya. Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis tingkat optimalisasi pelayanan pada pembuatan e-KTP di Kecamatan Banjarwangi Kabupaten Garut. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi gambaran sejauh mana pelayanan publik dapat optimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

TINJAUAN PUSTAKA

Menurut Denhardt dan Denhardt (2000) menekankan bahwa optimalisasi pelayanan bertujuan untuk meningkatkan kualitas, efisiensi dan efektivitas layanan pemerintah kepada masyarakat. Menurut Winardi (1999:363), optimalisasi adalah ukuran yang menyebabkan tercapainya tujuan. Bila dipandang dari sudut pandang usaha, optimalisasi adalah usaha memaksimalkan kegiatan sehingga mewujudkan keuntungan yang diinginkan atau dikehendaki. Indikator optimalisasi menurut Winardi yaitu 1, produktivitas yakni tingkat output yang dihasilkan dibandingkan dengan input yang digunakan; 2, efisiensi yakni penggunaan sumber daya secara optimal untuk mencapai hasil yang diinginkan; 3, efektivitas yakni sejauh mana tujuan organisasi tercapai; 4, kualitas yakni tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk atau layanan yang diberikan; 5, inovasi yakni kemampuan organisasi untuk mengembangkan ide-ide baru dan menerapkannya; 6, responsivitas yakni kemampuan untuk merespons perubahan lingkungan eksternal dan internal dengan cepat.

METODE

Metode penelitian yang peneliti gunakan adalah kualitatif yang bersifat deskriptif analisis. Dimana metode ini menjelaskan suatu proses penelitian dan pemahaman yang berdasarkan pada metodologi menyelidiki suatu fenomena sosial dan masalah manusia. Penelitian ini memusatkan diri secara intensif pada suatu objek tertentu yang mempelajarinya sebagai suatu kasus. Metode studi kasus memungkinkan peneliti untuk tetap holistik dan signifikan. Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah teknik observasi, wawancara, studi literatur dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan oleh penulis dalam penelitian melalui 3 langkah yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan dan verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Optimalisasi Pelayanan Dalam Pembuatan E-KTP di Kecamatan Banjarwangi

Optimalisasi pelayanan merupakan upaya untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas dan kualitas layanan yang diberikan oleh instansi pemerintah kepada masyarakat. Dalam konteks penelitian ini, optimalisasi pelayanan dapat diukur menggunakan teori Winardi (1999) yang



mencakup: produktivitas, efisiensi, efektivitas, kualitas, inovasi dan responsivitas. Evaluasi terhadap pelayanan di Kecamatan Banjarwangi dalam pembuatan e-KTP menunjukkan bahwa sebagian besar indikator telah tercapai dengan cukup baik meskipun terdapat beberapa kendala.

Produktivitas

Produktivitas pada pembuatan e-KTP mengacu pada efisiensi dan efektivitas proses administrasi yang dilakukan oleh birokrasi untuk menerbitkan KTP kepada warga di Kecamatan Banjarwangi. Produktivitas yang tinggi berarti pembuatan KTP dilakukan dengan cepat, tepat dan dengan penggunaan sumber daya yang optimal diberbagai aspek, baik dalam kecepatan waktu penyelesaian, akurasi dan kualitas, sumber daya, kemudahan akses maupun pelayanan yang responsive.

Di Kecamatan Banjarwangi menurut hasil dari penelitian dilapangan produktivitas pada pelayanan sudah cukup optimal sehingga pada pelayanannya seluruh lapisan masyarakat bisa terlayani dengan baik

Efisiensi

Efisiensi pembuatan e-KTP di Kecamatan berarti proses penerbitan e-KTP dilakukan dengan meminimalkan waktu, biaya dan sumber daya yang diperlukan, sambil memastikan kualitas pelayanan tetap tinggi.

Efektivitas

Dalam pelayanan pembuatan e-KTP di Kecamatan terlaksana cukup baik dalam pembuatan KTP yang valid dan tepat waktu bagi warga. Efektivitas dapat diukur dari hasil yang dicapai dibandingkan dengan tujuan yang telah ditetapkan. Hal ini dapat dikatakan efektif karena dalam proses diterbitkan sesuai dengan jadwal yang djanjikan tanpa penundaan yang tidak perlu, penyelesaian pengajuan yang baik, kepuasan warga terhadap pelayanan yang baik.

Kualitas

Kualitas dalam proses pembuatan e-KTP sangat mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat. Sebagian masyarakat puas terhadap pembuatan maupun pelayanan yang diberikan petugas pelayanan, ketidakakuratan data terkadang menjadi salah satu kendala yang dihadapi.

Inovasi

Inovasi dalam pembuatan E-KTP di kecamatan mengacu pada penerapan metode baru, teknologi, atau prosedur yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, kecepatan, dan kualitas pelayanan pembuatan E-KTP kepada masyarakat. Inovasi yang di lakukan oleh petugas pelayanan di Kecamatan Banjarwangi supaya masyarakat nyaman akan pelayanan nya yaitu dalam digitalisasi adanya pendaftaran secara online atau mengajukan permohonan pembuatan E-KTP secara online, sehingga mengurangi antrian dan waktu tunggu di kantor kecamatan.



Adapun alternatif lain untuk mengurangi antrean panjang yaitu membuat janji temu antara masyarakat yang akan membuat E-KTP dengan petugas kecamatan sehingga jadwal temu yang telah ditentukan dan di sepakati tertata dengan baik. Selanjutnya inovasi yang diberikan oleh petugas pelayanan yaitu dengan mengadakan sosialisai kepada warga dengan bantuan dan kolaborasi dengan komunitas lokal atau RT/RW setempat terkait mengajukan permohonan pembuatan E-KTP sehingga warga dapat mempersiapkan hal apa saja yang harus dibawa ketika pembuatan E-KTP nanti.

Responsivitas

Kemampuan para petugas pelayanan di kecamatan Banjarwangi terkait permintaan masyarakat dalam pembuatan E-KTP sangat di perlukan, responsivitas yang tinggi menunjukkan bahwa layanan pembuatan e-KTP dapat diberikan secara cepat, tepat dan efektif, serta mampu menanggapi keluhan atau masalah yang muncul segera.

Aspek yang menggambarkan responsivitas dalam pembuatan e-KTP di kecamatan Banjarwangi yaitu: waktu pelayanan yang sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan sebelumnya, sistem janji temu yang memudahkan masyarakat sehingga tidak terjadi antrean panjang saat pembuatan e-KTP berlangsung, transparansi terhadap proses pembuatan e-KTP, tindak lanjut yang cepat terkait keluhan yang masyarakat berikan, peningkatan kapasitas dan kualitas pegawai.

Faktor Yang Menghambat Optimalisasi Pelayanan

Adapun hambatanya dari internal yaitu kualitas dan kuantitas SDM yang masih kurang dilihat dari kompetensinya, kurangnya sarana dan prasarana (blanko) yang terkadang menjadi hambatan karena harus menunggu stok tersedia dan juga terkadang jaringan yang error dan tidak stabil menjadi hambatan utama dalam proses pembuatan e-KTP. Sedangkan hambatan eksternalnya adalah kurangnya pemahaman masyarakat terhadap sistem kependudukan dan pentingnya dokumen kependudukan, dan untuk mengantisipasinya adalah adanya pemeliharaan perangkat dan jaringan yang tersedia sehingga bisa meminimalisir kendala-kendala yang terjadi dan memberikan pemahaman terhadap masyarakat dengan mensosialisasikannya dengan cara memasang spanduk dan memberikan informasi ketika ada kegiatan-kegiatan di kampung-kampung melalui camat Banjarwangi atau aparaturnya setempat yang jangkauannya dekat dengan masyarakat.

Upaya-Upaya Yang Dilakukan

Kecamatan Banjarwangi mengambil langkah-langkah untuk mengatasi hambatan dalam pelayanan, baik di lingkungan internal maupun eksternal. Secara internal, dilakukan pelatihan petugas, peningkatan infrastruktur teknologi, verifikasi data kependudukan, pemeliharaan jaringan, serta optimalisasi sarana dan prasarana. Sementara secara eksternal, upaya dilakukan dengan menambah alat perekaman E-KTP (Blanko) di desa/kelurahan, meningkatkan koordinasi antar kecamatan, dan memperkuat pengawasan program secara intensif di lapangan.



KESIMPULAN

Berdasarkan uraian hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, maka dalam penulisan ini dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Dari sisi dimensi produktivitas pegawai/operator di kantor Kecamatan Banjarwangi sudah cukup optimal sesuai dengan tugas dan fungsinya.
2. Dari sisi dimensi efisiensi dinilai cukup optimal menimbang dari proses pembuatannya dapat terselesaikan dengan waktu yang telah ditentukan, dan tidak terlalu memakan biaya banyak. Selain itu pengoptimalan pegawai juga terpenuhi dengan baik sesuai dengan tugasnya.
3. Dari sisi dimensi efektivitas dapat dipastikan hampir optimal dalam menghasilkan KTP dengan data yang valid tanpa ada fenomena KTP ganda, dan dari segi pelayanan pun cukup efektif.
4. Dari sisi dimensi kualitas sudah baik bila dilihat dari hasil KTP yang tercetak baik dari segi fisik, keakuratan data maupun kualitas pelayanan dari petugas pelayanan pembuatan E-KTP. Namun ada beberapa keluhan yang disampaikan oleh pemohon atau pembuat KTP terkait lama nya pembuatan KTP yang di sebabkan blanko yang kosong.
5. Dari sisi dimensi inovasi dinilai belum optimal dari segi masyarakat, sebab kurangnya pemahaman tentang digital sedikit menyulitkan untuk melakukan pendaftaran online. Tetapi jika dilihat dari petugas pelayanan inovasi ini sudah optimal untuk melaksanakan pelayanan kepada msyarakat, karena dengan inovasi terbaru ini memudahkan akses pendataan untuk pembuatan e-KTP
6. Dari sisi dimensi responsivitas atau cepat tanggap petugas juga dinilai cukup optimal walaupun terkadang dalam perekaman e-KTP ada antrean tetapi semua pengguna dapat terlayani dengan baik
7. Dari sisi dimensi kepuasan karyawan dinilai cukup optimal beberapa pegawai mengatakan jika fasilitasi dan penunjang pelayanan yang lainnya tercukupi dengan baik. Mulai dari lingkungan yang bersih dan nyaman, peralatan yang memadai, alat teknologi yang mendukung, dan lain sebagainya
8. Dari sisi dimensi penggunaan teknologi dirasa sudah cukup baik, menimbang lengkapnya peralatan untuk perekaman dan berpotensi menyimpan data dengan akurat. Namun penyebab lain yang menjadi hambatan yaitu jaringan yang terkadang buruk yang menyebabkan proses penginputan data nya terhambat.

Adapun hambatanya dari internal yaitu kualitas dan kuantitas SDM yang masih kurang dilihat dari kompetensinya, kurangnya sarana dan prasarana (blanko) yang terkadang menjadi hambatan karena harus menunggu stok tersedia dan juga terkadang jaringan yang error dan tidak stabil menjadi hambatan utama dalam proses pembuatan e-KTP. Sedangkan hambatan eksternalnya adalah kurangnya pemahaman masyarakat terhadap sistem kependudukan dan pentingnya dokumen kependudukan, dan untuk mengantisipasinya adalah adanya pemeliharaan perangkat dan jaringan yang tersedia sehingga bisa meminimalisir kendala-kendala yang terjadi dan memberikan pemahaman terhadap masyarakat dengan mensosialisasikannya dengan cara memasang spanduk dan memberikan informasi ketika ada kegiatan-kegiatan di kampung-



kampung melalui camat Banjarwangi atau aparaturnya setempat yang jangkauannya dekat dengan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Sugiono (1997). *Metode Penelitian Administrasi*. Penerbit Alfabeta, Bandung.

Sunyoto, Usman. 2004. *Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat*. Yogyakarta, Pustaka Pelajar.

Sondang Siagian. 2008. *Menajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta, Bumi Aksara.

The Liang Gie. 2009. *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Liberty. Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima Edisi Kedua*. Yogyakarta, Penerbit Andi.

Waldo, Dwight. *Pengantar Studi Public Administration*. Terjemahan Selamat Admosoedarmo. Cetakan keenam. Radar Jaya Offset. Jakarta. 1991

Dimock and Dimock, (1992), *Administrasi Negara, Terjemahan*, Rineka Cipta Jakarta.

Dunn, William N. (2003). *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Dwight Waldo, 2006, *Pengantar Studi Administrasi*, Diterjemahkan oleh Slamet W. Admosoedarmo, Aksara Baru, Jakarta.

Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Jakarta: Mandar Maju.

Keban, Y. T. (2008). *Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep. Teori, dan Isu Yogyakarta: Gaya Media*.

Pasolong, Harbani. 2013. *Teori Administrasi Publik*. Yogyakarta: Alfabeta.

Ragawino, B. (2006). *Hukum Administrasi Negara*. Bandung, Universitas Padjajaran.

Retnoningsih, A. Suharso. 2005. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*.

Robbins, S. (1983). *Dasar dan Pengertian Administrasi Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.

Jurnal



The Liang Gie. 2009. *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Liberty Thoha, Miftah (1996). *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Penerbit PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Pasolong, Harbani. 2013. *Teori Administrasi Publik*. Yogyakarta: Alfabeta.

Prof. Dr. H. Wirman Syafri, M.Si, 2012. *Studi tentang Administrasi Publik* : Erlangga.

Prof. Dr. Mas Roro Lilik Ekowanti, MS. & M. Husni Tamrin, SAP., M.KP, 2022, *Pengantar Ilmu Administrasi Negara* : All Rights Reserved.

Roro Lilik Ekowanti, M., & Husni Tamrin, M. M. (n.d.). *PENGANTAR ILMU ADMINISTRASI NEGARA*.

Sugiono (1997). *Metode Penelitian Administrasi*. Penerbit Alfabeta, Bandung.

Tua Mulia Raja Panjaitan, D., Piki Darma Kristian Pardede, M., & MSi, Ss. (n.d.). *ADMINISTRASI PUBLIK PENERBIT CV.EUREKA MEDIA AKSARA*.

Rezha, F. (2013). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) Di Kota Depok)*. Jurnal Administrasi Publik, 1(5), 981-990.

Rusdia, U. (2019). *Analisis pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk elektronik (ktp-el) di kecamatan lembang kabupaten bandung barat*. jisipol Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, 3(1), 104-113.

Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) 2006. *Pelaksanaan Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik*, Direktorat Penelitian dan Pengembangan. Jakarta

Perundang-undangan

Undang-undang Nomor. 23 Tahun 2006 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan

Peraturan Presiden Nomor. 26 Tahun 2006 Tentang Penerapan KTP Berbasis Nomor Induk Secara Nasional

Peraturan Presiden Nomor. 35 Tahun 2010 Tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden No. 35 Tahun 2010

Undang-undang Nomor. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Peraturan Presiden Nomor. 96 Tahun 2018 Tentang Penerbitan KTP.