

Optimalisasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Percetakan KTP Hilang, Rusak, Dan Perubahan Elemen Data Di Dispendukcapil Bangkalan

Ananda Hilmatul Luthfiah¹, Bayu Priambodo²

^{1,2}UPN Veteran Jawa Timur

E-mail: nandaluthfiah08@gmail.com

Article History:

Received: 28 Februari 2026

Revised: 10 Maret 2026

Accepted: 23 Maret 2026

Keywords: *Optimalisasi, pelayanan publik, administrasi kependudukan, KTP-el, Dispendukcapil*

Abstract: *Pelayanan administrasi kependudukan merupakan bagian penting dalam upaya pemerintah meningkatkan kualitas layanan publik, terutama terkait perekaman dan pencetakan KTP elektronik (KTP-el). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses pelayanan percetakan KTP hilang, rusak, serta perubahan elemen data di Dispendukcapil Kabupaten Bangkalan serta mengidentifikasi kendala yang muncul dan upaya optimalisasi yang dilakukan. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi langsung selama kegiatan magang, wawancara singkat dengan pegawai, serta dokumen pada saat pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses pelayanan telah mengikuti standar operasional prosedur(SOP), namun masih ditemui beberapa kendala seperti gangguan jaringan SIAK, kurangnya sarana pendukung, ketidaksiapan berkas pemohon, serta terbatasnya jumlah petugas pada jam-jam tertentu. Upaya optimalisasi yang dilakukan meliputi penyederhanaan alur pelayanan, penggunaan layanan digital untuk pendaftaran dan informasi, pemberian fasilitas pengajuan cetak di masing-masing kecamatan, penguatan koordinasi antarbidang, serta peningkatan kapasitas SDM. Secara keseluruhan, Dispendukcapil Bangkalan telah berupaya meningkatkan kualitas pelayanan, namun optimalisasi lanjutan diperlukan agar proses percetakan KTP hilang, rusak, maupun perubahan data dapat berlangsung lebih cepat, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.*

PENDAHULUAN

Administrasi kependudukan adalah salah satu bidang pelayanan publik yang memiliki fungsi penting dalam perjalanan pemerintah. Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el) sebagai identitas resmi warga tidak hanya berperan sebagai bukti identitas, melainkan juga sebagai acuan bagi masyarakat untuk mendapatkan berbagai layanan seperti pendidikan, kesehatan, bantuan sosial, perbankan, dan berbagai layanan administrasi pemerintah lainnya. Dengan bertambahnya mobilitas penduduk dan digitalisasi layanan publik, semakin tinggi pula kebutuhan masyarakat akan layanan pembuatan KTP yang hilang, rusak, atau perubahan data setiap tahunnya (Wibowo

dan Siswanto, 2020). Dalam konteks penyelenggaraan layanan di daerah, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Bangkalan mempunyai tanggung jawab yang besar dalam memastikan bahwa pelayanan administrasi kependudukan dilakukan dengan transparansi, kecepatan, dan akurasi. Namun, kenyataan di berbagai daerah menunjukkan bahwa pelayanan KTP-el kerap menghadapi masalah, seperti jaringan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) yang tidak stabil, keterbatasan alat pencetak, serta kurangnya tenaga operator yang paham tentang teknologi pelayanan (Suryani, 2021). Masalah tersebut dapat berdampak pada efektivitas pelayanan, terutama pada layanan pencetakan KTP ulang untuk yang hilang dan rusak, yang memerlukan proses validasi dan pemeriksaan data yang mendalam.

Di sisi lain, layanan yang melibatkan perubahan elemen data seperti nama, status pernikahan, alamat, atau tempat/tanggal lahir memerlukan proses verifikasi dokumen yang cukup rumit. Sering kali, terdapat perbedaan dalam dokumen, kesalahan dalam data yang telah dimasukkan sebelumnya, serta lama waktu yang dibutuhkan untuk menyinkronkan data dengan pusat, yang mengakibatkan pelayanan kurang memuaskan (Hidayat dan Rahmawati, 2022). Kondisi ini menunjukkan bahwa masalah dalam pelayanan KTP-el bukan hanya disebabkan oleh faktor teknis, tetapi juga oleh aspek administratif dan sumber daya manusia. Konsep efisiensi dalam pelayanan publik semakin penting untuk diterapkan dalam administrasi kependudukan. Optimalisasi ini tidak hanya berkaitan dengan percepatan proses layanan, tetapi juga peningkatan kualitas melalui penyederhanaan prosedur, penggunaan teknologi, peningkatan kemampuan SDM, serta penyediaan sarana dan prasarana yang memadai (Rachmawati, 2019). Di era digital saat ini, masyarakat mengharapkan layanan yang lebih mudah diakses, transparan, dan minim kendala. Dispendukcapil dituntut untuk terus berinovasi, seperti melalui pendaftaran layanan secara online, penyediaan informasi yang jelas melalui media sosial, serta pembuatan SOP yang lebih sederhana dan mudah dimengerti oleh masyarakat.

Bangkalan, sebagai kabupaten dengan tingkat mobilitas penduduk yang tinggi, juga menghadapi tantangan dalam mempertahankan kualitas layanan administrasi kependudukan. Banyaknya permintaan untuk mencetak ulang KTP karena hilang atau rusak, serta permohonan untuk perubahan elemen data yang beragam, menuntut sistem pelayanan yang lebih efisien. Jika tidak segera diatasi, kendala-kendala ini dapat menurunkan kepuasan masyarakat dan menghalangi akses mereka terhadap layanan publik lainnya yang memerlukan identitas resmi.

Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan, khususnya penerbitan KTP-el, sangat dipengaruhi oleh pemanfaatan teknologi informasi dan kesiapan sumber daya manusia. Penelitian Wibowo dan Siswanto (2020) mengungkapkan bahwa penerapan sistem informasi kependudukan yang terintegrasi mampu meningkatkan kecepatan dan akurasi pelayanan KTP-el, meskipun masih menghadapi kendala jaringan dan keterbatasan fasilitas di tingkat daerah. Sementara itu, Kurniawan (2020) dalam studinya mengenai evaluasi pelayanan KTP elektronik di pemerintah daerah menemukan bahwa efektivitas pelayanan sangat ditentukan oleh kepatuhan terhadap SOP serta kompetensi petugas pelayanan. Penelitian lain yang dilakukan oleh Handayani (2020) menunjukkan bahwa implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) memberikan dampak positif terhadap transparansi dan efisiensi pelayanan publik, namun membutuhkan dukungan infrastruktur teknologi yang stabil serta pelatihan SDM yang berkelanjutan. Selain itu, Rahmawati (2021) menegaskan bahwa pemanfaatan SIAK Terpusat dalam pelayanan KTP-el mampu mempercepat proses validasi data penduduk, tetapi tetap memerlukan inovasi pelayanan untuk mengatasi tingginya volume pemohon. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu tersebut, dapat disimpulkan bahwa optimalisasi pelayanan administrasi kependudukan tidak hanya bergantung pada sistem digital, tetapi juga pada kesiapan organisasi, sumber daya manusia, dan prosedur pelayanan yang

adaptif terhadap kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan keadaan tersebut, penelitian yang berjudul “Peningkatan Pelayanan Administrasi Kependudukan: Kajian pada Pencetakan KTP yang Hilang, Rusak, dan Perubahan Data di Bangkalan” menjadi sangat relevan untuk dilaksanakan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman mendalam tentang mutu pelayanan, tantangan yang dihadapi, serta strategi peningkatan yang bisa diterapkan untuk memperbaiki efektivitas dan efisiensi layanan. Di samping itu, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran kepada Dispendukcapil untuk meningkatkan mutu pelayanan publik yang berfokus pada kebutuhan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif seperti yang dijelaskan oleh Sugiyono (2019). Pendekatan ini dipilih karena dapat menyajikan gambaran mendetail tentang fenomena layanan administrasi kependudukan melalui pengumpulan informasi yang berupa kata-kata, penjelasan, serta hasil observasi di lapangan. Pendekatan deskriptif bertujuan untuk memberikan pandangan objektif tentang proses layanan dalam pencetakan KTP yang hilang atau rusak, serta perubahan data pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Bangkalan. Menurut Creswell (2016), tujuan dari penelitian kualitatif adalah untuk memahami arti yang diberikan oleh individu atau kelompok terhadap isu-isu sosial atau manusia. Dalam konteks studi ini, pendekatan deskriptif kualitatif memberikan kesempatan bagi peneliti untuk memahami situasi layanan KTP-el, masalah yang muncul, dan usaha-usaha optimalisasi yang dilakukan oleh pihak instansi. Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan, dengan lokasi fokus di Mall Pelayanan Publik Dispendukcapil Kabupaten Bangkalan. Pemilihan tempat penelitian ini didasarkan pada beberapa alasan, mengingat lokasi tersebut merupakan instansi tempat peneliti melakukan magang, serta sebagai hasil dari program magang berdampak yang sedang dilaksanakan, dan berfungsi sebagai contoh konkret instansi pemerintah daerah tingkat kabupaten/kota yang menyelenggarakan layanan administrasi kependudukan, khususnya terkait dengan layanan pencetakan KTP hilang, rusak, dan perubahan data. Penelitian ini mengutamakan beberapa aspek yang saling berhubungan dalam konteks layanan pencetakan KTP yang hilang, rusak, dan perubahan data di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan.

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengkaji cara-cara yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan dalam mengoptimalkan pelayanan administrasi kependudukan, terutama dalam hal pencetakan KTP terkait kasus kehilangan, kerusakan, dan perubahan data. Fokus penelitian ini adalah pada efektivitas proses pelayanan yang berlangsung, mulai dari tahapan prosedur, kecepatan penyelesaian, hingga kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat. Selain itu, penelitian ini juga berusaha memahami berbagai hambatan yang dihadapi oleh Dispendukcapil, baik yang bersifat teknis seperti masalah sistem maupun yang non-teknis seperti kurangnya sumber daya manusia dan beban kerja yang tinggi.

Selanjutnya, penelitian ini juga ingin meneliti langkah-langkah optimalisasi yang dilakukan oleh lembaga terkait, seperti penerapan inovasi dalam pelayanan, penggunaan teknologi informasi, serta strategi untuk meningkatkan profesionalisme staf. Selain itu, tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan pencetakan KTP yang hilang, rusak, dan perubahan data menjadi hal penting untuk menilai apakah layanan ini memenuhi kebutuhan masyarakat. Di akhir penelitian ini, akan disusun rekomendasi perbaikan yang dapat membantu peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Bangkalan secara lebih menyeluruh.

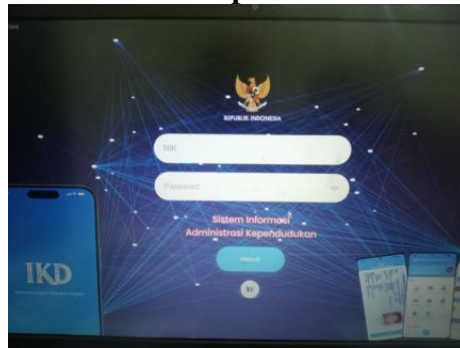
.....

HASIL DAN PEMBAHASAN

1.1 Implementasi Aplikasi SIAK Terpusat pada pencetakan KTP

Implementasi aplikasi SIAK Terpusat dalam proses pencetakan KTP adalah langkah signifikan untuk meningkatkan kualitas layanan administrasi kependudukan. Dengan adanya sistem yang terhubung secara nasional, verifikasi dan validasi data dapat dilakukan dengan lebih cepat karena semua informasi penduduk sudah tersimpan dalam satu basis data. Ini membuat proses pencetakan KTP, termasuk perbaikan data yang hilang, rusak, atau perlu diubah, menjadi lebih efisien dan mengurangi kemungkinan adanya perbedaan data di berbagai daerah. Dalam keadaan jaringan yang baik, petugas dapat memproses pencetakan KTP dengan cepat dengan cara memasukkan NIK pemohon, kemudian semua data pemohon akan muncul di aplikasi SIAK, dan petugas hanya perlu melakukan pencetakan KTP. Secara keseluruhan, penerapan SIAK Terpusat telah memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas layanan pencetakan KTP, terutama terkait dengan kecepatan, akurasi data, dan keterbukaan proses. Namun, sistem yang sepenuhnya berbasis online membuat layanan sangat tergantung pada kualitas jaringan, sehingga jika terjadi gangguan, proses layanan bisa terhambat dan masyarakat harus menunggu lebih lama. Selain itu, kesiapan sumber daya manusia juga berperan dalam efektivitas penerapan SIAK. Pegawai yang mahir dalam menggunakan aplikasi dapat mempercepat proses pelayanan, tetapi keterbatasan jumlah petugas dan tingginya volume pemohon sering kali menyebabkan layanan menjadi kurang optimal. Temuan ini sejalan dengan pendapat Handayani (2020) yang menyatakan bahwa sistem informasi kependudukan yang terintegrasi secara nasional mampu meningkatkan efisiensi dan konsistensi data pelayanan publik. Selain itu, Setyawan dan Nuraini (2019) menjelaskan bahwa penggunaan sistem informasi terpusat dapat meminimalkan kesalahan pencatatan data dan mempercepat proses pengambilan keputusan administratif. Namun demikian, Widodo (2020) menegaskan bahwa ketergantungan penuh pada sistem digital juga berpotensi menimbulkan hambatan pelayanan apabila tidak diimbangi dengan infrastruktur jaringan yang andal dan kesiapan sumber daya manusia yang memadai.

Gambar 1. Gambar aplikasi SIAK Terpusat

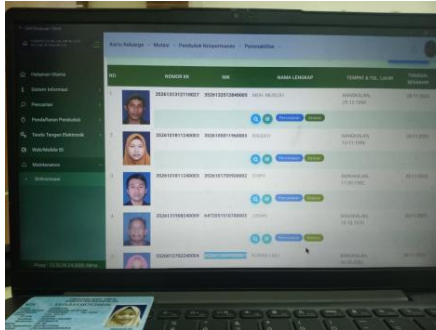


(Sumber: foto pribadi penulis)

1.2 Efektifitas Pencetakan KTP hilang, rusak dan perubahan elemen data

Efektivitas penerbitan KTP untuk layanan yang berkaitan dengan kehilangan, kerusakan, dan perubahan informasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Bangkalan sangat tergantung pada bagaimana prosedur diterapkan, ketersediaan fasilitas, serta penggunaan teknologi seperti Aplikasi SIAK Terpusat. Umumnya, proses penggantian KTP akibat kehilangan atau kerusakan berlangsung lebih cepat karena tidak memerlukan verifikasi mendalam atas perubahan data. Proses ini hanya perlu memastikan bahwa penduduk terdaftar dalam database dan memenuhi syarat formal seperti surat kehilangan dari pihak kepolisian atau menunjukkan KTP lama yang sudah rusak. Dengan adanya SIAK Terpusat, pengecekan data menjadi lebih efisien karena seluruh riwayat kependudukan disimpan dalam satu sistem yang dapat diakses secara

langsung. Efektivitas layanan percetakan KTP hilang dan rusak mencerminkan konsep efektivitas pelayanan publik sebagaimana dikemukakan oleh Moenir (2010), yaitu tercapainya tujuan pelayanan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan dan dalam waktu yang relatif singkat. Kurniawan dan Yuliana (2021) juga menyatakan bahwa layanan administrasi kependudukan yang tidak memerlukan perubahan data cenderung lebih cepat diselesaikan karena minimnya tahapan verifikasi. Dengan demikian, penerapan SIAK Terpusat di Dispendukcapil Bangkalan telah mendukung tercapainya efektivitas pelayanan, meskipun masih perlu peningkatan dari sisi sarana dan manajemen antrean.



Gambar 2. Pengajuan cetak KTP di aplikasi SIAK Terpusat
(Sumber: foto pribadi penulis)

A. Layanan Kehilangan KTP

Pada situasi di mana KTP hilang, proses layanan biasanya berlangsung lebih cepat karena tidak ada perubahan data yang perlu diperiksa secara mendetail. Pemohon hanya perlu menyerahkan surat kehilangan yang dikeluarkan oleh kepolisian, kemudian petugas akan melakukan verifikasi identitas melalui SIAK Terpusat. Sistem ini memudahkan petugas untuk memeriksa data kependudukan secara langsung sehingga mengurangi kemungkinan kesalahan pencocokan identitas. Dengan adanya database terpusat, petugas bisa langsung mencetak kembali KTP tanpa harus menunggu lama untuk proses seperti verifikasi manual atau koordinasi antar wilayah. Salah satu kendala yang sering muncul adalah gangguan jaringan yang mengakibatkan keterlambatan dalam mengakses data dari server pusat.

B. Layanan Kerusakan KTP

Untuk KTP yang telah mengalami kerusakan, langkah-langkahnya lebih mudah karena pemohon hanya perlu membawa KTP yang rusak sebagai buktinya. Petugas akan mengecek apakah informasi dalam KTP tersebut masih sesuai dengan data yang ada di SIAK Terpusat. Jika datanya masih akurat, proses pencetakan dapat dilakukan segera. Keberadaan SIAK Terpusat sangat bermanfaat untuk menghindari adanya perbedaan informasi antara KTP lama dan data dalam sistem, sehingga hasil cetak yang baru dapat lebih tepat. Salah satu kendala yang sering terjadi berkaitan dengan mesin cetak yang terkadang mengalami antrean atau mengalami sedikit kerusakan, sehingga memperlambat proses layanan.

C. Layanan Perubahan Elemen Data

Perubahan dalam elemen data, seperti alamat, status pernikahan, gelar, nama, atau agama, memerlukan proses yang lebih panjang dibandingkan dengan kehilangan atau kerusakan. Sebab, setiap perubahan harus dilengkapi dengan dokumen pendukung yang harus diverifikasi oleh petugas, seperti akta nikah, Kartu Keluarga terbaru, keputusan pengadilan, atau surat perpindahan. Dengan adanya SIAK Terpusat, proses verifikasi dokumen dan pembaruan data menjadi lebih efisien, karena sistem langsung memperbarui data baru ke dalam basis data nasional. Setelah perubahan diakui dan diupdate dalam sistem, barulah KTP dapat dicetak. Beberapa kendala yang sering muncul adalah ketidakcocokan dokumen pendukung, banyaknya antrean untuk validasi,

serta waktu tunggu untuk sinkronisasi data ketika jaringan mengalami keterlambatan.

Secara keseluruhan, efektivitas layanan penggantian KTP yang hilang, rusak, dan perubahan pada elemen data sangat dipengaruhi oleh keandalan sistem SIAK Terpusat, kapasitas sumber daya manusia, serta kesiapan fasilitas percetakan. Apabila semua elemen tersebut berfungsi dengan baik, maka waktu pelayanan menjadi lebih singkat, akurasi data meningkat, dan kepuasan masyarakat juga bertambah. Meskipun demikian, gangguan jaringan, tingginya antrean, dan keterbatasan peralatan cetak masih dapat menjadi penghalang yang perlu ditangani agar kualitas pelayanan publik dapat berlangsung dengan konsisten.

Kompleksitas dalam layanan perubahan elemen data menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga administratif. Hidayat dan Rahmawati (2022) menegaskan bahwa perubahan data kependudukan memerlukan kehati-hatian tinggi karena berkaitan dengan keabsahan identitas hukum seseorang. Selain itu, Parasuraman et al. (1988) dalam konsep kualitas pelayanan menjelaskan bahwa keandalan (reliability) dan ketanggapan (responsiveness) menjadi faktor penting dalam menilai kepuasan masyarakat terhadap layanan publik. Oleh karena itu, meskipun SIAK Terpusat membantu percepatan pembaruan data, optimalisasi layanan tetap memerlukan kejelasan informasi persyaratan dan peningkatan kapasitas petugas verifikasi.

Tabel 1
Data Percetakan KTP tahun 2024

CETAK	BULAN												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	JUMLAH
KARTU HILANG	2.526	4.952	2.829	4.863	4.959	4.731	4.905	3.070	2.770	2.185	2.368	1.038	41.196
KARTU RUSAK	1.098	973	763	1.132	1855	793	1.211	1.178	1.404	1.378	1.672	862	13.319
PERUBAHAN ELEMEN	149	194	168	174	95	169	326	311	315	343	386	306	2.935
CETAKAN BARU	295	688	471	622	629	465	783	590	1.533	2.096	2.424	772	11.369

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan, 2024

1.3 Tantangan dan solusi dalam peningkatan kualitas pelayanan percetakan KTP hilang, rusak dan perubahan elemen data

A. Tantangan

1) Gangguan pada Jaringan dan Sistem SIAK Terpusat

Masalah pada jaringan membuat proses pengambilan data menjadi lebih lambat, yang berakibat pada tertundanya layanan percetakan KTP. Ketidakstabilan kualitas jaringan juga mempengaruhi proses sinkronisasi data yang berkaitan dengan perubahan elemen.

2) Tingginya Jumlah Antrian Pelayanan

Banyaknya pemohon, terutama bagi yang KTP-nya hilang atau rusak, mengakibatkan antrian yang membengkak. Pembatasan jumlah loket dan tenaga pelayanan memperpanjang durasi tunggu bagi

masyarakat.

3) Keterbatasan dalam Peralatan untuk Mencetak

Printer KTP sering kali mengalami masalah seperti overheating, kesalahan chip pada kartu kosong, atau kekurangan ribbon, yang menyebabkan terhambatnya produksi KTP baru. Keadaan mesin cetak yang tidak optimal juga berkontribusi pada lambatnya pelayanan.

4) Kurangnya Kelengkapan atau Kesalahan dalam Dokumen Pemohon

Dalam proses perubahan data elemen, dokumen pendukung dari pemohon seperti Kartu Keluarga, akta kelahiran, atau surat keterangan sering kali tidak lengkap atau tidak sesuai. Hal ini mengakibatkan perlambatan dalam proses verifikasi dan validasi data.

5) Rendahnya Tingkat Literasi Digital di Kalangan Masyarakat

Sebagian masyarakat tidak memahami prosedur untuk layanan online, jadwal pelayanan, atau cara memakai aplikasi layanan, sehingga sering terjadi kesalahan dalam pengajuan dan memperpanjang proses percetakan serta antrian.

B. Solusi

1. Penguatan Jaringan Infrastruktur dan Pemeliharaan SIAK Terpusat

Pemerintah daerah seharusnya menguatkan jaringan dan melaksanakan pemeliharaan secara rutin agar SIAK Terpusat tetap berfungsi dengan baik. Tindakan cepat saat server mengalami masalah bisa mempercepat pemulihan layanan.

2. Peningkatan kemampuan petugas dan penambahan layanan di kecamatan setempat

Pelatihan berkala bagi petugas atau operator penting untuk meningkatkan keterampilan teknis dan administratif. Penambahan layanan untuk pengajuan cetak KTP sudah tersedia di 12 kecamatan di Kabupaten Bangkalan dan di rumah sakit setempat sebagai fasilitas tambahan dari Dispendukcapil Bangkalan untuk masyarakat.

3. Pembaruan Peralatan Cetak

Pengadaan mesin cetak yang baru, pengawasan kualitas blanko, dan pemeriksaan rutin akan memastikan proses pencetakan KTP berjalan dengan baik. Ketersediaan cadangan alat cetak sangat penting agar layanan tidak terlambat.

4. Standardisasi Prosedur dan Validasi Dokumen

Penerapan SOP yang lebih ketat terkait dokumen perubahan data dapat meminimalkan kesalahan. Masyarakat perlu mendapatkan informasi yang jelas mengenai persyaratan melalui media sosial atau spanduk di Dispendukcapil.

5. Edukasi Masyarakat dan Peningkatan Layanan Digital

Pemerintah dapat membuat video tutorial, panduan singkat, dan pendampingan untuk layanan daring. Peningkatan literasi digital akan mengurangi kesalahan dalam permohonan dan mempercepat proses pelayanan. Tantangan dan solusi yang ditemukan dalam penelitian ini selaras dengan pendapat Rachmawati (2019) yang menyatakan bahwa optimalisasi pelayanan publik harus dilakukan secara simultan melalui perbaikan sistem, peningkatan kompetensi SDM, serta penyederhanaan prosedur pelayanan. Dengan demikian, strategi yang diterapkan oleh Dispendukcapil Bangkalan dapat dipandang sebagai upaya berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang lebih responsif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di layanan percetakan KTP di Pelayanan administrasi kependudukan di Dispendukcapil Kabupaten Bangkalan menunjukkan bahwa pengoptimalan melalui penerapan sistem SIAK Terpusat telah memberikan kontribusi yang

signifikan terhadap kecepatan, akurasi, dan kelancaran dalam pencetakan KTP bagi masyarakat. Dalam layanan pencetakan KTP yang hilang atau rusak, SIAK Terpusat memudahkan proses pengambilan data karena informasi identitas pemohon tersimpan dengan baik dalam database nasional, yang memungkinkan pencetakan ulang dilakukan dengan lebih efisien dan tepat. Ini mencerminkan peningkatan efektivitas layanan pada kategori yang tidak memerlukan pembaruan data. Untuk layanan perubahan elemen data, penggunaan SIAK Terpusat mempercepat proses sinkronisasi dan validasi identitas setelah pemohon menyerahkan dokumen pendukung. Walaupun proses ini lebih rumit, sistem yang terintegrasi ini dapat meminimalkan potensi kesalahan dan memastikan perubahan yang dilakukan segera tercatat dalam database kependudukan nasional. Dengan demikian, layanan dapat berlangsung dengan lebih transparan, standar, dan akuntabel.

Namun, pengoptimalan layanan masih menghadapi berbagai rintangan, seperti gangguan jaringan, terbatasnya peralatan cetak, rendahnya literasi digital masyarakat, serta adanya ketidakcocokan dokumen pendukung pada permohonan perubahan data. Rintangan tersebut bisa diatasi dengan memperkuat infrastruktur teknologi, meningkatkan kualitas sumber daya manusia, menambah peralatan pendukung, serta melakukan edukasi publik yang lebih intensif. Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menegaskan bahwa pengoptimalan pelayanan administrasi kependudukan di Bangkalan bisa tercapai jika teknologi, sumber daya manusia, prosedur kerja, dan pemahaman masyarakat saling mendukung. Penerapan SIAK Terpusat telah menjadi dasar penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan, namun upaya perbaikan berkelanjutan masih diperlukan agar layanan semakin responsif dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang berkembang.

SARAN

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan disarankan untuk meningkatkan sosialisasi terhadap masyarakat terkait syarat pengajuan pencetakan KTP- el khususnya bagi masyarakat yang memiliki tempat tinggal yang terbilang cukup jauh dari Mall Pelayanan Publik bahwasanya dispendukcapil sudah buka di 12 kecamatan setempat agar mempermudah pelayanan administrasi kependudukan. Selain itu, perlu dilakukan pemeliharaan dan pembaruan fasilitas pencetakan KTP secara berkala guna mencegah gangguan teknis, serta mempertimbangkan penambahan petugas lapangan agar efektivitas dan keinginan pelaksanaan program tetap terjaga.

Di sisi lain, untuk menjaga kualitas pelayanan, pemberian penghargaan atau insentif kinerja kepada petugas perlu dipertimbangkan guna mempertahankan semangat dan produktivitas kerja. Hasil evaluasi bulanan juga sebaiknya ditindaklanjuti dengan langkah-langkah perbaikan yang konkret, terutama dalam penanganan kerusakan fasilitas dan peningkatan kualitas sosialisasi, sehingga evaluasi tidak hanya bersifat administratif, tetapi benar-benar mendorong perbaikan kinerja program yang dirasakan langsung oleh masyarakat.

DAFTAR REFERENSI

- Alwi, Z. (2019). *Pelayanan Publik dalam Perspektif Administrasi Negara*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Kurniawan, A. (2020). "Evaluasi Pelayanan KTP Elektronik di Pemerintah Daerah." *Jurnal Administrasi Publik*, 7(2), 145–156.
- Moleong, L. J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality." *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan.
- Hidayat, R., & Rahmawati, S. (2022). *Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di*
-

- Era Digital. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 11(1), 45–56.
- Rachmawati, N. (2019). Optimalisasi Pelayanan Publik Melalui Pemanfaatan Teknologi Informasi. *Jurnal Kebijakan Publik*, 5(2), 88–97.
- Suryani, T. (2021). Evaluasi Pelayanan KTP Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 9(3), 134–142.
- Wibowo, A., & Siswanto, B. (2020). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan dalam Penerbitan KTP-el. *Jurnal Borneo Administrator*, 16(2), 101–116.
- Handayani, T. (2020). Analisis Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 8(2), 112–120.
- Rahmawati, S. (2021). Pemanfaatan SIAK Terpusat dalam Pelayanan KTP-El: Tantangan dan Solusi. *Jurnal Kebijakan Publik*, 6(1), 45–56.
- Setyawan, B., & Nuraini, D. (2019). Efektivitas Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dalam Pelayanan Dokumen Kependudukan. *Jurnal Reformasi Administrasi*, 13(1), 67–76.
- Kementerian Dalam Negeri. (2020). Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan. Direktorat Jenderal Dukcapil.
- Moenir, H.A.S. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Widodo, J. (2018). *Analisis Kebijakan Publik*. Malang: Bayumedia.
- Budianto, A. (2021). Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). *Jurnal Administrasi Publik*, 9(2), 134–145.
- Kurniawan, D. (2019). Evaluasi Pelayanan Perekaman dan Penerbitan KTP Elektronik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang. *Jurnal Reformasi Administrasi*, 6(1), 22–35.
- Mulyani, S. (2020). Analisis Efektivitas Sistem Informasi Terpadu dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Kebijakan Publik*, 15(1), 45–58.
- Pratama, R. & Yuliana, N. (2021). Implementasi Sistem SIAK Terpusat dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan. *Jurnal Informatika Pemerintahan*, 4(2), 77–89.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Widodo, J. (2020). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Rajawali Pers.
-