

OPTIMALISASI WAKTU PELAYANAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN MELALUI PENDEKATAN MANAJEMEN OPERASIONAL DI DISDUKCAPIL KOTA SUNGAI PENUH

Glenda Nasywa Utami², Alif Dzaki Kholillah Zeber², Lusiana³
Universitas Putra Indonesia YPTK Padang

Info Artikel

Sejarah artikel:

Received: 21 Feb 2026
Revised: 10 maret 2026
Accepted: 25 April 2026
Published: 31 Mei 2026

Kata kunci:

Service Time;
Populations Administration
;Documents;
Operations Management

ABSTRAK

Pelayanan administrasi kependudukan adalah salah satu jenis pelayanan publik yang memiliki peran strategis karena berkaitan langsung dengan pemenuhan hak dasar masyarakat. Salah satu indikator penting kualitas layanan adalah lamanya waktu yang dihabiskan untuk menyelesaikan dokumen kependudukan seperti KTP-el, Kartu Keluarga, dan akta pencatatan sipil. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi metode manajemen operasional yang digunakan di Disdukcapil Kota Sungai Penuh untuk mengoptimalkan waktu yang dihabiskan untuk menyediakan dokumen kependudukan. Untuk melakukan penelitian ini, metode deskriptif kualitatif dengan dukungan data kuantitatif sederhana digunakan. Untuk melakukan ini, observasi alur pelayanan, pengukuran waktu proses (time study), pemetaan proses (process mapping), wawancara dengan staf pelayanan, dan melihat dokumen yang terkait dengan data dan standar operasional prosedur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun Disdukcapil Kota Sungai Penuh memiliki alur kerja dan standar pelayanan yang jelas, tetap ada variasi waktu pelayanan. Ini disebabkan oleh kapasitas kerja yang tidak seimbang, penumpukan berkas pada tahapan tertentu, kekurangan sumber daya manusia untuk tugas penting, dan keandalan sistem informasi yang belum optimal. Dari sudut pandang manajemen operasional, kondisi tersebut menunjukkan adanya hambatan proses (bottleneck) dan aktivitas tambahan yang tidak bernilai. Studi ini menemukan bahwa perbaikan alur proses, penataan kapasitas, dan pemanfaatan teknologi secara terkelola dapat mengoptimalkan waktu pelayanan dokumen kependudukan dan meningkatkan konsistensi, akuntabilitas, dan kualitas pelayanan publik.

Ini adalah artikel akses terbuka di bawah [lisensi CC BY-SA](#).



Penulis yang sesuai:

Glenda Nasywa Utami
Departemen ekonomi, Fakultas ekonomi dan bisnis
Universitas Putra Indonesia YPTK Padang, Padang, indonesia
Email: glenda.nasywa@gmail.com

PENDAHULUAN

Pelayanan administrasi kependudukan (adminduk) seperti KTP-el, KK, dan akta pencatatan sipil merupakan layanan publik yang sangat menentukan akses warga pada berbagai layanan dasar, sehingga kinerja waktu penyelesaiannya menjadi indikator penting kualitas pelayanan. Dalam perspektif tata kelola sektor publik, organisasi layanan dituntut semakin adaptif dan “future-ready”

agar mampu merespons kebutuhan warga secara cepat, konsisten, dan akuntabel, termasuk melalui penguatan kapasitas kerja dan cara kerja yang lebih fleksibel.

Sejalan dengan itu, agenda reformasi birokrasi dan evaluasi kinerja pelayanan publik menekankan pentingnya pemantauan kinerja dan perbaikan berkelanjutan untuk memastikan standar layanan berjalan efektif, termasuk aspek ketepatan waktu dan pengalaman pengguna layanan (Weerakkody, Janssen, and El-haddadeh 2021). Oleh karena itu, untuk mengoptimalkan waktu layanan dokumen kependudukan, diperlukan peningkatan proses operasional (seperti alur, standar, kapasitas, dan antrean) bersama dengan peningkatan tata kelola implementasi digital untuk memastikan bahwa kecepatan tetap menjaga akurasi dan keandalan layanan. Percepatan transformasi digital pemerintah telah meningkatkan kebutuhan akan layanan yang lebih cepat dan terintegrasi. Menurut literatur tentang transformasi digital sektor publik, keberhasilan digitalisasi sangat terkait dengan kemampuan organisasi untuk membangun kapabilitas dan tata kelola yang sesuai dengan tujuan layanan, bukan sekadar adopsi teknologi (misalnya, dengan merancang strategi dan kemampuan organisasi dengan benar) (Desai and Manoharan 2024).

Untuk mengoptimalkan waktu layanan, pendekatan manajemen operasional yang relevan digunakan. Pendekatan ini berfokus pada perbaikan proses end-to-end, pengurangan aktivitas tidak bernilai tambah, penataan kapasitas, dan pengendalian variasi waktu layanan melalui standar kerja dan pengukuran kinerja proses. Bisnis proses re-engineering (BPR) sering digunakan untuk mempercepat dan mengintegrasikan proses layanan selama transformasi organisasi publik. Namun, penelitian menunjukkan bahwa BPR dapat menyebabkan masalah sistemik dan akibat tak terduga jika koordinasi lintas fungsi, tata kelola, dan kesiapan organisasi tidak direncanakan dengan baik. Selain itu, layanan dapat dipercepat dengan digitalisasi atau otomasi proses. Namun, implementasi ini mencakup lebih dari sekedar instalasi teknologi; itu mencakup proses "mengonfigurasi kerja", yang mencakup peran, praktik, dan struktur kerja. Jika tidak dikelola dengan hati-hati, ini dapat memengaruhi cara petugas bekerja dan kualitas layanan (Andersson, Hallin, and Ivory 2021). Oleh karena itu, untuk mengoptimalkan waktu layanan dokumen kependudukan, diperlukan peningkatan proses operasional (seperti alur, standar, kapasitas, dan antrean) bersama dengan peningkatan tata kelola implementasi digital untuk memastikan bahwa kecepatan tetap menjaga akurasi dan keandalan layanan.

Pada bidang administrasi, penguatan Identitas Kependudukan Digital (IKD) diproyeksikan menjadi pengungkit akses layanan digital yang lebih efisien serta mendukung integrasi layanan. Materi sosialisasi IKD tahun 2025 menekankan tujuan mempercepat transaksi digital antara publik dan privat, mempermudah layanan, dan meningkatkan aspek keamanan melalui penggunaan autentikasi (Kabupaten 2021). Oleh karena itu, tujuan dari artikel ini adalah untuk mempelajari cara manajemen operasional dapat digunakan untuk menemukan hambatan (bottleneck), memperbaiki proses, menetapkan standar waktu yang realistis, dan membuat rencana untuk meningkatkan kinerja sehingga waktu pelayanan dokumen kependudukan di Disdukcapil Kota Sungai Penuh menjadi lebih akuntabel, optimal, dan konsisten.

Optimalisasi waktu pelayanan dokumen kependudukan di Disdukcapil Kota Sungai Penuh dilakukan dengan memperbaiki dan menyederhanakan proses pelayanan agar lebih efisien dan cepat. Melalui pendekatan manajemen operasional, optimalisasi difokuskan pada penataan alur kerja, pembagian tugas pegawai yang jelas, serta pemanfaatan teknologi informasi untuk mengurangi waktu tunggu dan kesalahan administrasi. Selain itu, pengurangan prosedur yang tidak efektif dan evaluasi pelayanan secara berkala membantu mempercepat penyelesaian dokumen tanpa mengurangi kualitas layanan, sehingga pelayanan menjadi lebih responsif dan memuaskan bagi masyarakat.

Dengan demikian, optimalisasi waktu pelayanan dokumen kependudukan berfokus pada mempercepat proses dan meningkatkan layanan publik secara keseluruhan. Pelayanan Disdukcapil Kota Sungai Penuh yang responsif, terbuka, dan berfokus pada kepuasan masyarakat didasarkan pada pendekatan manajemen operasional sebagai landasan strategis.

TINJAUAN LITERATUR

Waktu Pelayanan

Dalam standar pelayanan pada unit layanan publik, jangka waktu penyelesaian didefinisikan sebagai "jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan", dan dalam standar pelayanan umum, "waktu yang diperlukan mulai saat pengunjung dilayani sampai dengan selesai di unit pelayanan tersebut" (Pelayanan et al. 2022).

Dokumen Kependudukan

Dokumen Kependudukan adalah "dokumen resmi yang diterbitkan oleh Disdukcapil Kabupaten/Kota yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dari pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil" menurut peraturan administrasi kependudukan. Dengan definisi ini, dokumen kependudukan tidak hanya berfungsi sebagai identitas dan bukti hukum, tetapi juga merupakan produk utama layanan Disdukcapil yang kualitasnya dapat dievaluasi berdasarkan ketepatan (Lembaran 2022).

Manajemen Operasional

Manajemen operasi adalah "pengelolaan sistem atau proses yang menciptakan atau menyediakan barang dan jasa." Oleh karena itu, dalam penelitian ini, manajemen operasi dapat dipahami sebagai rangkaian aktivitas perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, dan perbaikan proses kerja layanan (misalnya alur verifikasi, input data, pencetakan, hingga penyerahan dokumen) agar output layanan kependudukan dihasilkan lebih cepat, konsisten, dan dengan biaya yang lebih rendah (Santoso 2023).

Disdukcapil

Dari sudut pandang manajemen operasional, Disdukcapil adalah unit operasi pelayanan publik pemerintah daerah yang bertanggung jawab atas proses administrasi kependudukan. Secara umum, fungsi Administrasi Kependudukan dilaksanakan oleh Disdukcapil perangkat daerah kabupaten/kota. Dalam kerangka operasional, Disdukcapil mengubah input yang terdiri dari data, persyaratan, tenaga kerja manusia, dan sistem informasi menjadi output yang terdiri dari dokumen kependudukan yang sah dan layanan yang selesai. Ini sejalan dengan gagasan manajemen operasional sebagai pengelolaan proses penciptaan nilai bagi pengguna layanan (Abbas 2023).

METODE

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Disdukcapil Kota Sungai Penuh telah menerapkan pendekatan manajemen operasional, penelitian dilakukan melalui observasi langsung alur pelayanan (dari penerimaan berkas hingga dokumen terbit), pengukuran waktu proses pada setiap tahapan (time study/time motion) untuk memperoleh waktu siklus dan mengidentifikasi titik lambat (bottleneck), serta pemetaan proses (process mapping/flowchart) guna melihat aktivitas bernilai tambah dan tidak bernilai tambah.

Data dikumpulkan melalui wawancara dengan petugas loket, operator, verifikator, dan pimpinan unit, serta studi dokumen (SOP, standar pelayanan, data antrean, rekap penyelesaian dokumen). Analisis dilakukan dengan membandingkan waktu aktual vs standar pelayanan, menilai penyebab keterlambatan (misalnya kapasitas SDM, beban kerja, peralatan, sistem, dan prosedur), lalu menyusun rekomendasi perbaikan operasional seperti penyederhanaan alur, penataan pembagian kerja, penjadwalan layanan, perbaikan SOP, dan pemanfaatan teknologi agar waktu pelayanan dokumen menjadi lebih cepat, konsisten, dan terukur.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, menunjukkan bahwa meskipun ada standar dan alur kerja yang jelas dalam proses pelayanan dokumen kependudukan di Disdukcapil Kota Sungai Penuh, ada perbedaan waktu antarjenis layanan dan periode layanan. Fakta bahwa waktu pelayanan untuk beberapa jenis dokumen, seperti KTP-el dan akta pencatatan sipil, belum sepenuhnya konsisten dengan standar waktu yang ditetapkan, muncul dari hasil observasi alur pelayanan dan pengukuran waktu proses. Variasi waktu terutama disebabkan oleh tahapan proses yang berulang, penumpukan berkas tertentu, dan ketergantungan pada proses verifikasi manual dan sistem informasi yang kurang baik. Hasilnya menunjukkan bahwa ada kendala operasi pada tahap verifikasi data dan pencetakan dokumen. Ini berdampak langsung pada lamanya waktu masyarakat menerima layanan.

Dari sudut pandang manajemen operasional, kondisi ini menunjukkan bahwa proses mengubah input menjadi output layanan tidak berjalan dengan baik. Data kependudukan, persyaratan administrasi, dan waktu dan tenaga kerja petugas tidak seimbang dengan kapasitas layanan yang tersedia. Sebagai akibat dari antrean berkas yang melebihi kapasitas normal pelayanan, wawancara dengan petugas menunjukkan bahwa beban kerja cenderung tidak merata, terutama pada jam dan hari tertentu. Selain itu, proses layanan tidak dapat berjalan lancar karena ada keterbatasan jumlah staf untuk tugas-tugas penting seperti operator sistem dan verifikator data. Temuan ini sejalan dengan gagasan manajemen operasional yang menekankan betapa pentingnya pengaturan alur kerja dan penyesuaian kapasitas untuk mencegah pemborosan waktu dan sumber daya.

Pemanfaatan teknologi dan sistem informasi kependudukan terkait erat dengan optimalisasi waktu pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun sistem telah digunakan, penggunaan sistem belum sepenuhnya membantu mempercepat layanan karena gangguan teknis dan keterbatasan integrasi data. Untuk optimalisasi waktu pelayanan, peningkatan keandalan sistem, peningkatan kemampuan petugas dalam pengoperasian teknologi, dan pembuatan SOP yang sesuai untuk penggunaan sistem digital adalah semua langkah penting. Teknologi seharusnya membantu meningkatkan efisiensi proses dan bukan menjadi sumber hambatan baru.

Sebelum dilakukan optimalisasi, pelayanan dokumen kependudukan pada umumnya masih menghadapi berbagai kendala operasional, seperti waktu tunggu yang lama, antrean yang tidak terkelola dengan baik, prosedur yang berlapis, keterbatasan sumber daya manusia, serta koordinasi kerja yang belum terstandarisasi. Kondisi tersebut menyebabkan proses pelayanan menjadi kurang efisien, menimbulkan ketidakpuasan masyarakat, dan meningkatkan beban kerja pegawai karena adanya penumpukan permohonan layanan. Melalui pendekatan manajemen operasional, optimalisasi waktu pelayanan dilakukan dengan cara menganalisis alur kerja pelayanan secara menyeluruh, mulai dari tahap penerimaan berkas, verifikasi data, proses input sistem, hingga pencetakan dan penyerahan dokumen kepada masyarakat. Pendekatan ini menekankan pada pengelolaan proses kerja yang terstruktur melalui penyederhanaan prosedur, pengurangan aktivitas yang tidak memberikan nilai tambah, serta pengaturan ulang standar waktu pelayanan pada setiap tahapan kerja. Dengan demikian, setiap proses memiliki target waktu yang jelas sehingga dapat meminimalkan keterlambatan dan meningkatkan produktivitas pelayanan.

Dari perspektif manajemen operasional, optimalisasi waktu tidak hanya berfokus pada percepatan pelayanan, tetapi juga pada keseimbangan antara kualitas layanan dan efisiensi penggunaan sumber daya. Penataan jadwal kerja pegawai, pembagian tugas yang jelas, serta standar operasional prosedur (SOP) yang terukur menjadi faktor penting dalam memastikan pelayanan berjalan konsisten. Sebelumnya, ketidakseimbangan beban kerja antarpegawai sering menyebabkan keterlambatan pelayanan, namun setelah optimalisasi dilakukan, distribusi pekerjaan menjadi lebih proporsional sehingga waktu pelayanan dapat dipersingkat tanpa mengurangi akurasi dokumen.

Secara keseluruhan, temuan dan diskusi ini menunjukkan bahwa penerapan prinsip-prinsip manajemen operasional dapat mengoptimalkan waktu pelayanan dokumen kependudukan di Disdukcapil Kota Sungai Penuh. Prinsip-prinsip ini terutama mencakup meningkatkan alur proses, meningkatkan kapasitas kerja, dan mengurangi aktivitas yang tidak berguna. Metode seperti ini dapat mempercepat pelayanan dan meningkatkan konsistensi, kepastian, dan kepuasan masyarakat. Akibatnya, manajemen operasional dapat dipandang sebagai kerangka strategis yang relevan untuk secara konsisten meningkatkan kinerja pelayanan administrasi kependudukan.

DISKUSI

Permasalahan utama waktu pelayanan dokumen kependudukan di Disdukcapil Kota Sungai Penuh bukan terletak pada ketiadaan standar atau alur kerja, melainkan pada ketidakefisienan implementasi proses operasional dalam praktik. Temuan terkait variasi waktu layanan, penumpukan berkas, serta ketergantungan pada verifikasi manual menunjukkan adanya bottleneck pada tahapan kritis proses layanan. Hal ini menguatkan pandangan dalam literatur tata kelola dan manajemen publik bahwa keberadaan standar pelayanan saja tidak cukup untuk menjamin kinerja waktu yang optimal tanpa didukung oleh pengaturan kapasitas, pembagian kerja, dan pengendalian proses yang

efektif. Dengan demikian, hasil penelitian ini mendukung argumen bahwa peningkatan kinerja waktu layanan memerlukan pendekatan operasional yang berfokus pada bagaimana proses dijalankan secara nyata di tingkat pelaksana.

Dari sudut pandang manajemen operasional, proses mengubah input menjadi output layanan belum berjalan dengan baik karena ketidakseimbangan antara beban kerja dan kapasitas sumber daya manusia serta sistem informasi. Kesesuaian antara desain proses dan kapasitas operasional aktual sangat penting untuk efisiensi layanan publik. Kesimpulan ini diperkuat oleh beban kerja yang menumpuk pada jam atau hari tertentu, keterbatasan petugas pada fungsi penting, dan sistem informasi yang tidak sepenuhnya andal. Diskusi ini sejalan dengan literatur tentang manajemen operasional dan transformasi digital sektor publik yang menekankan bahwa digitalisasi dan perbaikan proses harus disertai dengan penguatan tata kelola, penataan peran kerja, dan peningkatan kompetensi petugas untuk menghindari hambatan baru dalam pelayanan. Dengan kata lain, teknologi dan prosedur prosedur standar (SOP) harus dilihat sebagai pendukung kelancaran proses, bukan sebagai tugas administratif formal.

Diskusi ini menunjukkan bahwa pendekatan yang relevan dan strategis untuk mengoptimalkan waktu pelayanan dokumen kependudukan adalah dengan menerapkan prinsip-prinsip manajemen operasional, seperti perbaikan alur proses, pengendalian variasi waktu, penyesuaian kapasitas, dan pengurangan aktivitas tidak bernilai tambah. Studi menunjukkan bahwa optimalisasi waktu layanan meningkatkan konsistensi, kepastian, dan akuntabilitas pelayanan publik selain mempercepat penyelesaian dokumen. Oleh karena itu, manajemen operasional dapat dianggap sebagai kerangka yang berguna secara analitis dan praktis untuk mendukung peningkatan kinerja Disdukcapil secara konsisten. Ini terutama berkaitan dengan kebutuhan masyarakat akan layanan administrasi kependudukan yang cepat, dapat diandalkan, dan berfokus pada kualitas layanan.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa optimalisasi waktu pelayanan dokumen kependudukan di Disdukcapil Kota Sungai Penuh sangat dipengaruhi oleh efektivitas pengelolaan proses operasional layanan. Meskipun standar pelayanan dan alur kerja telah ditetapkan, hasil penelitian membuktikan bahwa masih terdapat variasi waktu pelayanan yang disebabkan oleh ketidakseimbangan kapasitas kerja, penumpukan berkas pada tahapan tertentu, serta keterbatasan sumber daya manusia dan keandalan sistem informasi. Pendekatan manajemen operasional terbukti relevan untuk mengidentifikasi hambatan proses (bottleneck), menyederhanakan alur layanan, serta mengurangi aktivitas yang tidak bernilai tambah. Dengan penerapan perbaikan proses yang terencana dan penguatan tata kelola implementasi digital, Disdukcapil Kota Sungai Penuh berpotensi meningkatkan kecepatan, konsistensi, dan akuntabilitas waktu pelayanan dokumen kependudukan, sehingga kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat dapat ditingkatkan secara berkelanjutan..

BATASAN

Penelitian ini ditetapkan untuk menjaga fokus dan kedalaman analisis. Penelitian ini dibatasi pada waktu pelayanan dokumen kependudukan di Disdukcapil Kota Sungai Penuh, khususnya pada proses pelayanan utama seperti penerimaan berkas, verifikasi data, pengolahan dalam sistem, pencetakan, hingga penyerahan dokumen kepada pemohon. Kajian difokuskan pada penerapan pendekatan manajemen operasional, terutama aspek alur proses, standar pelayanan, kapasitas kerja, dan pemanfaatan sistem informasi, tanpa membahas secara mendalam aspek kebijakan nasional, perubahan regulasi, maupun evaluasi kepuasan masyarakat secara kuantitatif. Selain itu, penelitian ini tidak menelaah secara rinci dampak jangka panjang transformasi digital atau implementasi Identitas Kependudukan Digital (IKD), melainkan membatasi analisis pada kondisi operasional yang berlangsung selama periode penelitian. Dengan batasan tersebut, hasil penelitian diharapkan memberikan gambaran yang spesifik dan kontekstual mengenai optimalisasi waktu pelayanan dokumen kependudukan di Disdukcapil Kota Sungai Penuh.

REFERENSI

- Abbas. 2023. "Fundamentals of Operations Management."
- Andersson, Christoffer, Anette Hallin, and Chris Ivory. 2021. "This Is an Electronic Reprint of the Original Article . This Reprint May Differ from the Original in Pagination and Typographic Detail . Unpacking the Digitalisation of Public Services Link to Publication Unpacking the Digitalisation of Public Services: Configuring Work during Automation in Local Government." *Government Information Quarterly*: 101662. doi:10.1016/j.giq.2021.101662.
- Desai, Ashish, and Aroon P Manoharan. 2024. "Digital Transformation and Public Administration : The Impacts of India ' s Digital Public Infrastructure Digital Transformation and Public Administration : The Impacts of India ' s Digital ABSTRACT." *International Journal of Public Administration* 47(9): 575–78. doi:10.1080/01900692.2024.2350762.
- Kabupaten, D I. "KEPENDUDUKAN DIGITAL (IKD)."
- Lembaran, Tambahan. 2022. "BERITA NEGARA." (429).
- Pelayanan, Standar, Perizinan Berusaha, D A N Non, and Perizinan Berusaha. 2022. "244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587)."
- Santoso, Teguh. 2023. "No Title."
- Weerakkody, Vishanth, Marijn Janssen, and Ramzi El-haddadeh. 2021. "The Resurgence of Business Process Re-Engineering in Public Sector Transformation Efforts: Exploring the Systemic Challenges and Unintended Consequences." *Information Systems and e-Business Management*. doi:10.1007/s10257-021-00527-2.