

## KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SURABAYA

Restu Afandi<sup>1)</sup>, Priyanto<sup>2)</sup>

<sup>1) 2)</sup> Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Dr. Soetomo Surabaya

Email: afandirestu14@gmail.com

### ABSTRAK

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya merupakan dinas yang menjalankan urusan pelaksana otonom daerah di bidang kependudukan dan pencatatan sipil, dengan tugas meliputi perumusan kebijakan teknis di bidang kependudukan dan catatan sipil, penyelenggaraan urusan pemerintah dan pelayanan urusan pemerintah serta pelayanan publik, dan pengelolaan ketatausahaan dinas. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan fokus penelitian ini yaitu kualitas pelayanan publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Hasilnya, pelayanan pembuatan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya umumnya terbilang cukup baik dan sudah sesuai standar pelayanan publik namun belum sepenuhnya optimal. Berdasarkan identifikasi persyaratan sudah dilakukan secara baik menyangkut kesederhanaan persyaratan namun kurangnya sosialisasi informasi secara kontinyu mengenai pemahaman masyarakat. Identifikasi prosedur sudah dilakukan secara baik menyangkut kesesuaian dengan ketentuan undang-undang secara detail dan adanya standar operasional prosedur yang jelas. Pada identifikasi waktu proses penyelesaian KTP-el masih tidak berjalan dengan baik dan belum memenuhi prosedur. Identifikasi biaya/tarif pelayanan telah sesuai dengan PERWALI Surabaya Nomor 10 Tahun 2022 tentang Tata Cara Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan bahwa gratis. Identifikasi produk pelayanan telah cukup baik.

**Kata kunci: kualitas pelayanan, e-KTP**

### ABSTRACT

*The Surabaya City Population and Civil Registration Office is an office that carries out autonomous regional implementing affairs in the field of population and civil registration, with duties including formulating technical policies in the field of population and civil registration, organizing government affairs and government affairs services and public services, and managing the administration of the office. This type of research uses qualitative research with the focus of this research is the quality of public services at the Surabaya City Population and Civil Registration Office. As a result, the service of making KTP-el at the Surabaya City Population and Civil Registration Office is generally quite good and is in accordance with public service standards but not yet fully optimized. Based on the identification of requirements, it has been done well regarding the simplicity of the requirements but the lack of continuous information socialization regarding public understanding. The identification of procedures has been done well regarding compliance with the provisions of the law in detail and the existence of clear standard operating procedures. The identification of the time of the KTP-el completion process is still not going well and has not fulfilled the procedure. Identification of service costs/tariffs is in accordance with the Surabaya PERWALI Number 10 of 2022 concerning Procedures for Implementing Population Administration that is free. Identification of service products is good enough.*

**Keywords: service quality, e-KTP**

### A. LATAR BELAKANG

Perkembangan globalisasi memberikan dampak yang signifikan terhadap perubahan berbagai aspek dalam kehidupan masyarakat

Indonesia saat ini. Seiring dengan hadirnya globalisasi di tengah-tengah masyarakat tersebut diikuti pula dengan perkembangan di bidang teknologi yang semakin pesat. Pesatnya

perkembangan teknologi dan arus globalisasi, menjadikan masyarakat Indonesia semakin berkembang. Pencatatan Sipil Kota Surabaya merupakan perangkat daerah pemerintah Kota Surabaya yang melaksanakan urusan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya merupakan dinas yang menjalankan urusan pelaksana otonom daerah di bidang kependudukan dan pencatatan sipil, dengan tugas meliputi perumusan kebijakan teknis di bidang kependudukan dan catatan sipil, penyelenggaraan urusan pemerintah dan pelayanan urusan pemerintah serta pelayanan publik, dan pengelolaanketatausahaan dinas. Padatnya jumlah penduduk di Kota Surabaya mendorong Pemerintah Kota Surabaya melalui Dispendukcapil Kota Surabaya ini untuk meluncurkan inovasi- inovasi yang dapat mempermudah segala bentuk dokumen permohonan penduduk yang berkaitan dengan administrasi kependudukan.

Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan sebagaimana telah di ubah dengan Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan unsur filosofi dalam Undang-undang Administrasi kependudukan ini terletak pada kewajiban negara untuk melindungi dan mengakui penentuan: 1) status pribadi, 2) status hukum atas setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh penduduk Indonesia.

Menurut Lewis dan Glman 2005 dalam Hayat (2017:21), bahwa pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan. Pertanggung jawaban terhadap aspek yang dilayani adalah bagian dari pemenuhan terhadap pelayanan publik untuk menjunjung tinggi kepercayaan kepada masyarakat, kepercayaan masyarakat yang adalah sebagai dasar untuk mewujudkan tercapainya pemerintahan yang

baik. mudah dalam memperoleh berbagai macam informasi. Dinas Kependudukan dan

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Surabaya atau biasa disebut dengan Dispendukcapil kota Surabaya merupakan dinas yang menjalankan urusan pelaksana otonom daerah di bidang kependudukan dan catatan sipil. Dimana di dalam dinas tersebut melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud yaitu, perumusan kebijakan teknis di bidang kependudukan dan catatan sipil, penyelenggaraan urusan pemerintah dan pelayanan umum, pembinaan dan pelaksanaan tugas sebagaimana dimaksud, pengelolaan ketatausahaan dinas, dan dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Walikota Surabaya. Visi dari Dispendukcapil adalah pelayanan prima tertib administrasi kependudukan. Untuk mewujudkan visi tersebut Dispendukcapil memiliki tiga misi. Misi pertama adalah meningkatkan pelayanan dibidang kependudukan dan pencatatan sipil. Misi kedua adalah meningkatkan pelayanan informasi kependudukan. Sedangkan misi ketiga adalah mengkordinasi pengendalian mobilitas penduduk.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya telah mengaktualisasikan information technology (IT) untuk memutuskan mata rantai pelayanan yang secara manual dan berbelit-belit. Dengan mengaktualisasi information technology pelayanan yang memberikan akan semakin efektif dan efisien serta responibilitas. Terdapat sesuatu yang menarik yaitu ultimatum yang menjadi lampu kuning untuk masyarakat dan aparatur bahwa “ seluruh pelayanan kami gratis dan terimakasih jika anda tidak menggunakan jasa orang lain dalam mengurus dokumen kependudukan dan dokumen pencatatan sipil dan katakan tidak untuk pungli, bagi yang menggunakan jasa orang lain tidak akan dilayani” secara eksplisit telah mengultimatum seluruh unsur elemen untuk tetap mengikuti jalur pengajuan dokumen sampai pada penerbitan dokumen dan tidak diperkenankan memanfaatkan jika terdapat calo yang menjanjikan dapat mempercepat kepengurusan dokumen dan

seluruh pelayanan yang diberikan digratiskan

Penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Surabaya yang dilaksanakan oleh birokrasi pemerintah yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil serta kebutuhan dasar masyarakat, belum nyata di lihat dari kinerja birokrasi pemerintah selama ini. Karena jika melihat fenomena dewasa ini masih banyak keluhan dan pengaduan dari masyarakat, kurangnya sumber daya manusia, masih kurang sosialisasi, terbatasnya fasilitas, jauhnya tempat pelayanan, kurangnya sarana dan prasarana pelayanan.

Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tergolong dalam jenis pelayanan publik karena adanya kepentingan umum dalam masyarakat yang dilayani oleh kabupaten/Kota. Khususnya Kota Surabaya kepentingan umum yang ada di dalam masyarakat merupakan sasaran utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Aparat kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Surabaya sebagai birokrat di tingkat daerah dituntut untuk mampu menangani kendala-kendala yang dihadapi dalam usaha-usaha pembangunan yang digalakan pemerintah. Aparat Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya harus mampu melaksanakan fungsi utamanya yaitu memberikan pelayanan kepada publik dengan baik, cekatan, efektif dan efisien.

Ulasan latar belakang di atas telah menggambarkan bagaimana fenomena pelayanan public khususnya pelayanan administrasi kependudukan oleh karena itu penulis mengangkat judul penelitian sebagai berikut : **“Kualitas Pelayanan Pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya”**

## B. LANDASAN TEORI

### 1. Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik merupakan inti dari sebuah kinerja pelayanan. Kinerja pelayanan menjadi poin penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik menjadi indikator

atau tanpa dipungut biaya.

keberhasilan pelayanan publik yang diberikan. Kualitas pelayanan publik yang baik menjadi barometer

bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Hal itu juga mengindikasikan kualitas sumber daya manusia yang baik, professional dan bertanggung jawab serta kompeten.

Menurut Fandy Tjiptono (2004:2) “ kualitas adalah 1) kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan, 2) kecocokan pemakaian, 3) perbaikan atau penyempurnaan keberlanjutan, 4) bebas dari kerusakan, 5) pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat, 6) melakukan segala sesuatu secara benar sejak awal, 7) sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan”.

Jika kualitas pelayanan publiknya baik, maka dapat dipastikan bahwa kinerja pelayanan yang dilakukan oleh aparatur pelayanan jugamaksimal.

## 2. Konsep Pelayanan Publik

Pasal 5 ayat 4 Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 pada aspek pelayanan jasa publik yaitu:

1. Penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja Negara dan/atau anggarandaerah.
2. Penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagai atau seluruhnya bersumber dari kekayaan daerah yang dipisahkan.
3. Penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja Negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagai atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi Negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

Optimalisasi pelayanan publik adalah keniscayaan bagi pemerintah dan menjadi cita-

cita masyarakat. tercapainya reformasi birokrasi dan good governance salah satunya adalah dipengaruhi oleh kualitas pelayanan kepemimpinan leadership, budaya organisasi organizational culture, kelembagaan, tata kerja standar oprating procedural. Standar pelayanan, pengelolaan pengaduan masyarakat, pengendalian dan evaluasi, sarana prasarana, penggunaan teknologi informasi, dan penegelolaan sumber daya manusia (Lembaga Administrasi Negara, 2010).

Sviokla dalam Lupiyoadi (2013), mengemukakan bahwa kualitas memiliki delapan dimensi pengukuran yang terdiri atas aspek-aspek berikut:

1. Kinerja (performance). Kinerja disini merujuk pada karakter produk inti yang meliputi merek, atribut-atribut yang dapat diukur, dan aspek-aspek kerja individu.
2. Keistimewaan produk (features). Dapat berbentuk produk tambahan dari suatu produk inti yang dapat menambah nilai suatu produk.
3. Reliabilitas/keterandalan (reliability). Dimensi ini berkaitan dengan timbulnya kemungkinan suatu produk mengalami keadaan tidak berfungsi (malfunction) pada suatu periode.
4. Kesesuaian (conformance). Dimensi lain yang berhubungan dengan kualitas suatu barang adalah kesesuaian produk dengan standar dalam industrinya.
5. Ketahanan atau daya tahan (durability). Ukuran ketahanan suatu produk meliputi segi ekonomis maupun teknis.
6. Kemampuan pelayanan (serviceability). Kemampuan pelayanan bisa juga disebut dengan kecepatan, kompetisi, kegunaan, dan kemudahan produk diperbaiki.
7. Estetika (aesthetics). Estetika merupakan dimensi pengukuran yang paling subjektif. Estetika suatu produk dilihat dari bagaimana suatu produk didengar oleh pelanggan.
8. Kualitas yang dirasakan (percieved quality). Konsumen tidak selalu memiliki informasi lengkap mengenai atribut-atribut produk (jasa).

publik yang diberikan secara optimal. Ada beberapa faktor dalam mengoptimalkan pelayanan publik, yaitu

### Unsur Kualitas Pelayanan

Konsep kualitas layanan yang berkaitan dengan kepuasan ditentukan oleh lima unsur yang biasa dikenal dengan istilah kualitas

layanan "RATER" (responsiveness, assurance, tangible, empathy dan reliability). Konsep kualitas layanan RATER intinya adalah membentuk sikap dan perilaku dari pengembang pelayanan untuk memberikan bentuk pelayanan yang kuat dan mendasar, agar mendapat penilaian sesuai dengan kualitas layanan yang diterima. Inti dari konsep kualitas layanan adalah menunjukkan segala bentuk aktualisasi kegiatan pelayanan yang memuaskan orang-orang yang menerima pelayanan sesuai dengan daya tanggap (responsiveness), menumbuhkan adanya jaminan (assurance), menunjukkan bukti fisik (tangible) yang dapat dilihatnya, menurut empati (empathy) dari orang-orang yang memberikan pelayanan sesuai dengan kehandalannya (reliability) menjalankan tugas pelayanan yang diberikan secara konsekuen untuk memuaskan yang menerima pelayanan.

### Teori Kinerja

Sinembela 2012 dalam Hayat (2017:60) mengemukakan, ada 4 (empat) poin penting untuk mengetahui tingkat keberhasilan seseorang atau lembaga dalam menjalankan pekerjaannya, yaitu:

pertama, kinerja adalah akhir dari pekerjaan yang dilakukan oleh individu atau kelompok. Apakah pekerjaan yang dihasilkan adalah baik atau tidak, dapat dipengaruhi dari dua faktor penting, yaitu cara seseorang atau kelompok melakukan pekerjaan dan kompetensi yang dimiliki seseorang atau kelompok dalam melakukan pekerjaannya. Kedua, setiap kinerja yang melekat pada diri kelompok atau individu dalam melakukan pekerjaannya diikuti oleh wewenang dan tanggung jawab. Setiap wewenang dan tanggung jawab diikuti oleh hak dan kekuasaan yang dimilikinya untuk melakukan sesuatu pekerjaan tersebut dengan baik. Ketiga, legalitas kerja, setiap pekerjaan

harus dilakukan secara legal dan sesuai dengan ketentuannya. Tugas dan tanggung jawab yang melekat dalam diri seseorang atau kelompok harus diikuti oleh aturan untuk mencapai sebuah tujuan yang

### Karakteristik Pelayanan

Gaspersz 2005 dalam Donni Juni Priansa (2017:59-60) menyatakan karakteristik atau atribut yang harus diperhitungkan dalam pemberian pelayanan:

1. Kepastian waktu pelayanan. Ketepatan waktu yang diharapkan berkaitan dengan waktu proses atau penyelesaian, pengiriman, penyerahan, jaminan atau garansi, dan menanggapi keluhan.
2. Akurasi pelayanan. Akurasi pelayanan berkaitan dengan rehabilitas pelayanan bebas dari berbagai kesalahan.
3. Kesopanan dan keramahan. Dalam memberikan pelayanan personil yang berada di garis depan yang berinteraksi langsung dengan pelanggan harus dapat memberikan sentuhan pribadi yang menyenangkan. Sentuhan pribadi yang menyenangkan tercermin melalui penampilan, bahasa, tubuh dan tutur bahasa yang sopan, ramah, lincah dan gesit.
4. Tanggung jawab. Bertanggung jawab dalam penerimaan pesan atau permintaan dan penanganan keluhan pelanggan eksternal.
5. Kelengkapan. Kelengkapan pelayanan menyangkut lingkup (cakupan) pelayanan ketersediaan sarana pendukung.
6. Kemudahan mendapatkan pelayanan. Kemudahan mendapatkan pelayanan berkaitan dengan banyaknya pegawai yang melayani serta fasilitas yang mendukung.
7. Pelayanan pribadi. Pelayanan pribadi berkaitan dengan ruang/tempat pelayanan kemudahan, ketersediaan, data/informasi dan petunjuk-petunjuk.
8. Variasi model pelayanan. Variasi model pelayanan berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola baru pelayanan.
9. Kenyamanan dalam memperoleh

diharapkan. Keempat, etika dan moral menjadi bagian yang satu dengan kualitas kinerja yang dihasilkan. Kinerja yang optimal harus diikuti dengan sikap dan perilaku yang baik.

pelayanan. Kenyamanan pelayanan berkaitan dengan ruang tunggu/tempat pelayanan, kemudahan, ketersediaan data dan informasi dan petunjuk-petunjuk.

10. Atribut pendukung pelayanan. Atribut pendukung pelayanan dalam hal ini adalah sarana dan prasarana yang diberikan dalam proses pelayanan.

### C. METODE

#### 1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu penelitian yang hasilnya berupa data deskriptif melalui fakta-fakta dari kondisi alami sebagai sumber langsung dengan instrumen dari peneliti sendiri. Penelitian kualitatif bersifat induktif, yaitu pengembangan konsep yang didasarkan atas dasar yang ada, mengikuti desain penelitian yang fleksibel sesuai dengan konteksnya. Berdasarkan uraian di atas penggunaan pendekatan kualitatif dapat menghasilkan data deskriptif tentang Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.

#### 2. Desain Penelitian

Proses penelitian disajikan menurut tahap-tahapnya, yaitu: 1) Tahap Pra- lapangan, 2) Tahap Kegiatan Lapangan, dan 3) Tahap Pasca di Lapangan.

##### 1. Tahap Pra-Lapangan.

Beberapa kegiatan dilakukan sebelum peneliti memasuki lapangan. Masing-masing adalah: 1) Penyusunan rancangan awal penelitian, 2) Pengurusan ijin penelitian, 3) Penjajakan lapangan dan penyempurnaan rancangan penelitian, 4) Pemilihan dan interaksi dengan subjek dan informan. Perlu dikemukakan, peneliti menaruh minat dan kepedulian terhadap penerapan pelayanan yang diberikan fungsi, konfirmasi, keandalan, kemampuan

melayani, jaminan.

2. Tahap Kegiatan di Lapangan. Konsep sampel dalam penelitian ini berkaitan dengan bagaimana memilih informan atau situasi sosial tertentu yang dapat memberikan informasi yang akurat dan terpercayamengenai terhadap penerapan pelayanan yang diberikan fungsi, konfirmasi, keandalan, kemampuan melayani, jaminan.

3. Tahap Pasca Lapangan. Mengacu model interaktif, analisis data tidak saja dilakukan setelah pengumpulan data, tetapi juga selama pengumpulan data. Selama tahap penarikan simpulan, peneliti selalu merujuk kepada "suara dari lapangan" untuk mendapatkan konfirmasiabilitas.

### **3. Fokus Penelitian**

Fokus dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, sehingga akan diketahui penerapan pelayanan yang diberikan fungsi, konfirmasi, keandalan, kemampuan melayani, jaminan. Kinerja pelayanan publik. tujuan, standar, umpan balik, alat atau sarana, kompetensi, peluang, waktu, motif.

1. Konfirmasi
2. Keandalan
3. Kemampuan melayani
4. Jaminan

### **4. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.

### **5. Instrumen Penelitian**

Instrumen dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian kualitatif mempunyai setting yang alami sebagai sumber langsung dari data dan peneliti itu adalah instrumen kunci. Tentang penerapan pelayanan yang diberikan fungsi, konfirmasi, keandalan, kemampuan melayani, jaminan. Kinerja

pelayanan publik. tujuan, standar, umpan balik, alat atau sarana, kompetensi, peluang, motif. Dalam penelitian ini dibutuhkan manusia sebagai peneliti karena manusia dapat menyesuaikan sesuai dengan keadaan lingkungan. Oleh karena itu, peneliti sebagai instrumen juga harus "divalidasi" seberapa jauh peneliti siap melakukan penelitian yang selanjutnya terjun ke lapangan. Untuk menganalisis tentang penerapan pelayanan fungsi, konfirmasi, keandalan, kemampuan melayani, jaminan. kinerja pelayanan publik. Tujuan, standar, umpan balik, alat atau sarana, kompetensi, peluang, motif di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.

### **6. Sumber Data**

1. Data primer merupakan sumber data langsung di lokasi penelitian. Dalam hal ini di lakukan dengan petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota

Surabaya untuk memperoleh informasi mendalam tentang berbagai hal yang berkaitan dengan penerapan pelayanan fungsi, konfirmasi, keandalan, kemampuan melayani, jaminan. Kinerja pelayanan publik. tujuan, standar, umpan balik, alat atau sarana, kompetensi, peluang, motif di wilayah pemerintahan atau keterangan dari masyarakat secara lisan dari seorang informan kunci yaitu kepala Dinas, kepala bagian, petugas pelayanan serta masyarakat atau yang di anggap cukup berpengalaman untuk memberikan data yang akurat.

2. Data sekunder di lakukan dengan studi perpustakaan. Studi perpustakaan ini di lakukan dengan mengumpul data mengutip beberapa literatur melalui sumber tertulis buku, majalah, koran, jurnal dan dokumen-dokumen peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan permasalahan yang hendak di teliti, yang berhubungan dengan gambar-gambaran.

### **7. Prosedur Pengumpulan data**

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Teknik Observasi,  
Observasi yang dilakukan peneliti dengan mengamati dan berpartisipasi langsung dengan informan yang sedang diteliti. Peneliti akan melakukan observasi pada proses penyelenggaraan pelayanan publik untuk melihat langsung penerapan pelayanan berupa fungsi, konfirmasi, keandalan, kemampuan melayani, jaminan yang dilakukan oleh birokrat sehingga dapat diketahui kondisi faktual, kemudian pelayanan seperti: fungsi, konfirmasi, keandalan, kemampuan melayani, jaminan. Yang diberikan mengingatkan buramnya pelayanan yang diberikan oleh organisasi penyelenggara pelayanan yang selama ini mengakar, serta Kinerja pelayanan publik. tujuan, standar, umpan balik, alat atau sarana, kompetensi, peluang, motif. Dalam memberikan pelayanan karena cenderung terdapat sifat peternalitik dari masyarakat dan sikap ingin dilayani yang ditampilkan oleh birokrat selama pelayanan administrasi berlangsung agar efektif dalam menyelenggarakan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah agar mencapai kepuasan masyarakat berupa efektif, efisien, sikap, perilaku dan responsive untuk merevitalisasi pelayanan publik.
3. Dokumentasi  
Dokumentasi untuk mencari data penelitian kualitatif dokumentasi yang akan dilakukan berupa arsip dan/atau format dari dokumen seperti: kartu keluarga, kartu tanda penduduk, akta kelahiran dan surat pindah dan lain sebagainya. Kemudian dokumentasi berupa foto/laporan menampilkan. Bagaimana penerapan pelayanan seperti: fungsi, konfirmasi, keandalan, kemampuan melayani, jaminan, Kinerja pelayanan publik. tujuan, standar, umpan balik, alat atau sarana, kompetensi, peluang, motif di Dinas Kependudukan dan Pencatatan

dapat melihat Kinerja pelayanan publik. tujuan, standar, umpan balik, alat atau sarana, kompetensi, peluang, motif. Dan responsif birokrat yang memberikan pelayanan secara konkret dilokasi penelitian.

2. Teknik Wawancara  
Untuk penelitian kualitatif, pertanyaan yang digunakan dalam wawancara merupakan pertanyaan terbuka, sehingga informan bisa menjawab dengan lebih komprehensif. Bagaimana penerapan Sipil Kota Surabaya.

## 8. Teknik Analisis Data

Analisis data yang dilakukan sejak awal pengumpulan data sampai akhir penelitian. Hal ini dilakukan agar data yang diperoleh dapat dilakukan pengecekan kembali di lingkungan seandainya data itu belum lengkap atau data yang masih diragukan kebenarannya. Teknik analisis data dilakukan dengan cara kualitatif.

1. Data collection (koleksi data).

Dalam penelitian kualitatif, penelitian dalam tahap memasuki obyek melakukan penjelajahan umum terlebih dahulu dengan observasi dan bertanya yang bersifat umum

2. Data reduction (reduksi data).

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hak-hak yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema, dan polanya. Dengan demikian data yang direduksi akan melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencari bila diperlukan.

3. Data display (penyajian data)

Dalam data penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya.

4. Conclusion drawing/verifying (verifikasi).

Dalam analisis data kualitatif menurut Miles and Huberman (1984) adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat

untuk mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya.

#### D. HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya ialah Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang memiliki tugas dalam mewujudkan pengurusan pemerintahan sesuai azas otonomi dan tugas perbantuan pada bidang kependudukan dan pencatatan sipil bagi seluruh penduduk Kota Surabaya. Sehingga penelitian ini mengambil pelayanan administrasi kependudukan di dispendukcapil Kota penduduk juga pihak terkait. Berdasarkan PERWALI Surabaya No 10 Tahun 2022 tentang Tata Cara Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan komponen persyaratan yang wajib dipenuhi masyarakat. Peraturan terbaru ini yang memuat tata cara penyelenggaraan administrasi kependudukan adapun penerapan layanan publik dalam persyaratan tersebut pemohon dapat melakukan permohonan KTP-el secara daring maupun luring dengan membawa uraian persyaratan sesuai kebutuhan jenis pelayanan.

Masyarakat juga bisa mendapat informasi persyaratan administrasi kependudukan melalui media elektronik yang terdiri dari twitter (dispendukcapilS), instagram (dispendukcapil.s by dan swargaloka.sub), youtube (Swargaloka Kota Surabaya) dan website Dispenduk Capil Surabaya (dispendukcapil.surabaya.go.id).

Pada pelayanan pembuatan KTP-el tidak ditemukan adanya persyaratan layanan yang berbelit-belit, pemohon akan otomatis menerima layanan selama tercatat telah membawa persyaratan pembuatan KTP-el. Permasalahan pun juga bisa terjadi karena seringkali masyarakat selaku pemohon tidak mendapatkan layanan dalam pembuatan KTP-el.

#### 2. Identifikasi Prosedur

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surabaya dalam menyelenggarakan pelayanan

Surbaya. Peneliti menggunakan teori standar pelayanan publik dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN RB) No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan meliputi enam indikator yang telah diterbitkan oleh Menteri Pendayagunaan Apartur Negara, indikator tersebut meliputi:

##### 1. Identifikasi Persyaratan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai penyelenggara pelayanan publik mengantongi kewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan yang melibatkan

publik mempunyai landasan hukum berisi ketentuan prosedur dan persyaratan pelayanan KTP-el mengacu pada peraturan perundang-undangan tentang administrasi kependudukan yaitu Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan hingga PERWALI Surabaya Nomor 10 Tahun 2022 tentang Tata Cara Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

Prosedur layanan tertuang pada PERWALI Surabaya No 10 Tahun 2022 menyebutkan permohonan layanan administrasi penduduk dapat dilakukan melalui daring secara mandiri bagi yang telah melakukan perekaman KTP-el dan luring melalui pihak-pihak yang berwenang sesuai ketentuan yang telah berlaku karena ditemukan persyaratan yang kurang. Hal tersebut bagi sebagian pemohon beranggapan di Dispenduk Capil Surabaya persyaratan pelayanan KTP-el berbelit-belit.

Terkait identifikasi persyaratan layanan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya yaitu penyusunan persyaratan dalam tiap jenis layanan telah sesuai dengan identifikasi seluruh persyaratan baik teknis maupun administratif yang memiliki keterkaitan pada substansi jenis produk pelayanan secara jelas sehingga mempermudah pemahaman bagi masyarakat. Namun temuan yang didapat peneliti kurangnya komunikasi secara kontinyu terhadap sosialisasi informasi persyaratan kepada masyarakat yang merujuk pada permohonan pembuatan dan pencetakan ketentuan SOP pelayanan pembuatan KTP-el

yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil meliputi tahapan verifikasi, registrasi pemohon, validasi serta penerbitan dokumen kependudukan.

Selain itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya terus berupaya mengoptimalkan dan memaksimalkan pelayanan perekaman KTP-el melalui layanan mendatangi masyarakat dengan fasilitas mobilmeling yang dinamakan jemput bola administrasi kependudukan (jebol anduk) menuju sekolah, lokasi umum, kantor kelurahan dan kantor kecamatan. Tujuan didirikannya layanan tersebut pada perekaman KTP-el adalah agar terciptanya layanan yang efektif untuk mempermudah akses masyarakat terhadap layanan dan realisasi pendataan

Operasional Prosedur (SOP) proses tiap-tiap jenis layanan KTP-el. Nantinya dengan ini dapat mempermudah masyarakat dalam memperoleh pelayanan KTP-el.

### **3. Identifikasi Waktu**

Sesuai dengan PERWALI Surabaya No 10 Tahun 2022 tentang Tata Cara Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan menyatakan bahwa jangka waktu penyelesaian pelayanan untuk masing-masing jenis pendaftaran penduduk yaitu KTP-el paling lambat 7 hari kerja.

Namun dilihat dari implementasinya, persoalan waktu penyelesaian yang akurat belum diupayakan secara penuh dalam pemberian layanan KTP-el. Dispenduk Capil membutuhkan waktu pencetakan KTP-el bisa sampai dua minggu.

Sedangkan untuk pengelolaannya, terdapat kendala dalam menyukseskan pelayanan KTP-el karena pasokan blangko dari pemerintah pusat tidak secara terus menerus tersedia. Sementara itu, petugas pelayanan harus dapat memenuhi tanggung jawabnya setiap jam kerja pelayanan

Terkait identifikasi waktu penyelesaian, terbukti penyelesaian cetak KTP-el masih tidak berjalan dengan baik sehingga jauh dari kesesuaian prosedur PERWALI Surabaya No 10 Tahun 2022 dikarenakan proses produksi

rekam KTP-el di Surabaya bisa dipercepat.

Adapun hasil wawancara dan observasi yang didapat peneliti menunjukkan bahwa pelaksanaan pembuatan KTP-el mengacu pada dasar hukum tentang administrasi kependudukan guna menguraikan aturan dan norma dalam memberi layanan sehingga terselenggara secara baik.

Terkait identifikasi prosedur layanan KTP-el bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya telah menerapkan pelayanan dengan baik sesuai dengan standar pelayanan publik untuk penerima jasa atau masyarakat itu sendiri. Adanya standar pelayanan yang terarah dimulai dasar hukum atau ketetapan perundang-undangan yang masih berlaku, memiliki Standar

KTP-el dilakukan dalam 7 hari kerja. Namun gangguan secara teknis itu muncul sebab kekurangan pengiriman pemerintah pusat pada ketersediaan blangko dan juga persoalan teknis dalam aplikasi misalnya ditemui beberapa KTP-el telah tercetak dan telah di encode dari petugas registrasi namun belum sampai ataupun belum terdeteksi di data center pusat sehingga menyebabkan kurun waktu penyelesaian terbilang lebih lama.

### **4. Identifikasi Biaya/Tarif**

Adapun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya sesuai SOP-nya yang tercatat pada PERWALI Surabaya No 10 Tahun 2022 tentang Tata Cara Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dalam Pasal 3 Ayat 3 adalah gratis. Bagi Dispenduk Capil Surabaya selaku pihak pengelola akan mengambil tindakan dengan tegas jika menemukan bukti permintaan pungutan biaya oleh petugas dalam berbagai macam bentuk penyelewengan selama pemberian layanan KTP-el secara cepat dihentikan karena termasuk pelanggaran kode etik sesuai ketetapan Dispenduk Capil Surabaya. Terkait identifikasi biaya/tarif dikatakan telah mengikuti SOP (Standar Operasional Prosedur) yang tercantum sesuai PERDA Surabaya No 10 Tahun 2022 tentang Tata Cara Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan bahwa pelayanan yang diberikan gratis kepada masyarakat selama

proses pembuatan. KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.

### 5. Identifikasi Produk Pelayanan

Dalam penelitian ini produk pelayanan adalah Kartu Tanda Penduduk Elektronik atau KTP-el yang merupakan identitas penduduk secara resmi wajib dimiliki oleh penduduk Warga Negara Indonesia yang telah terekam secara biometrik didatabase kependudukan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dalam mencetak dan juga melakukan penerbitan KTP-el mendasari ketetapan UU Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan. Meskipun dalam melaksanakan program KTP-el juga menemui beberapa kendala dalam hal cetak dan pendistribusian KTP-el, dengan adanya surat pengganti atau disebut

KTP-el juga disediakan alternatif berupa surat keterangan (suket).

### 6. Penanganan Pengelolaan Pengaduan

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya untuk meningkatkan layanan penanganan pengelolaan pengaduan mewadahi masyarakat dengan memudahkan menyampaikan aspirasi pengaduannya melalui media elektronik. Selanjutnya pengaduan yang telah diterima dan ditindaklanjuti oleh Petugas Dispenduk Capil Surabaya dapat dimonitoring oleh masyarakat yang memiliki aduan dengan menginput Nomor Pengaduan, Nomor Telepon atau NIK sehingga akan muncul detail penanganan pengelolaan pengaduan yang disampaikan beserta solusi oleh petugas pelayanan. Berkaitan dengan waktu layanan penanganan pengelolaan pengaduan masyarakat yang diterima oleh petugas melalui beberapa channel pengaduan Dispenduk Capil Surabaya pada jam kerja yaitu dari hari Senin sampai Jum'at pukul 08.00 – 16.00 WIB kemudian Sabtu pukul 08.00 – 13.00 WIB.

Terkait penanganan pengelolaan pengaduan oleh pihak Dinas Kependudukan

juga surat keterangan (suket) memiliki fungsi sebagai KTP-el sementara yang mempunyai masa aktif selama 14 hari ketika blangko tidak mampu mencukupi banyaknya permintaan pembuatan KTP-el.

Suket pada umumnya memiliki fungsi yang sama dengan KTP-el itu sendiri, sehingga dapat digunakan sampai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya telah tercetak dan melakukan penerbitan KTP-el. Jika blangko tersedia, tanda terima kepengurusan akan diberikan berupa e-Kitir.

Terkait identifikasi produk pelayanan telah cukup baik yaitu berupa produk fisik Kartu Tanda Penduduk Elektronik. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya mengamanatkan produk pelayanan secara rinci format KTP-el tingkat nasional sesuai UU Nomor 14 Tahun 2013. Sehingga demikian masyarakat yang belum menerima

dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya berdasarkan temuan peneliti adalah tersedianya pengelolaan pengaduan pada berbagai channel beserta mekanisme dan tindak lanjut setiap pengaduan sehingga masyarakat tidak kesulitan apabila mengalami berbagai keluhan, masalah dan pertanyaan terkait pengurusan administrasi kependudukan termasuk layanan KTP-el. Sehingga dikatakan sudah cukup baik yang sesuai dengan standar pelayanan publik dalam mengatur mekanisme prosedur pengelolaan pengaduan agar permasalahan dapat terselesaikan sebagaimana peraturan yang berlaku.

## E. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

### Kesimpulan

Pada penelitian ini, berdasarkan informasi dan data yang telah didapat selama melakukan wawancara, observasi dan didukung dokumen-dokumen perihal penerapan standar pelayanan pembuatan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya umumnya terbilang cukup baik dan sudah sesuai standar pelayanan publik namun belum sepenuhnya optimal. Jika ditelaah berdasarkan identifikasi persyaratan sudah

dilakukan secara baik menyangkut kesederhanaan persyaratan namun kurangnya sosialisasi informasi secara kontinyu mengenai pemahaman masyarakat masih ditemukan kekurangan perihal berkas persyaratan tiap-tiap jenis layanan.

Identifikasi prosedur sudah dilakukan secara baik menyangkut kesesuaian dengan ketentuan undang-undang secara detail dan adanya standar operasional prosedur yang jelas sehingga mudah dipahami masyarakat. Pada identifikasi waktu proses penyelesaian KTP-el masih tidak berjalan dengan baik dan belum memenuhi prosedur yang ditetapkan pihak pengelola yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya” terlebih pada saat pasokan blanko rendah dengan permintaan pembuatan KTP-el yang tinggi dan prosesnya dalam kurun waktu 7 hari kerja. Identifikasi biaya/tarif pelayanan telah sesuai dengan PERWALI Surabaya Nomor 10 Tahun 2022 tentang Tata Cara Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan yang menyatakan biaya pelayanan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surabaya dibebankan

Pun memberi perhatian akurasi saat memasukkan data kependudukan ke data center. Dengan demikian, tidak ada lagi kesalahpahaman antara pegawai dan pengguna layanan saat pembuatan KTP-el.

## REFERENSI

- Antariksa, Ogin. 2017. “Strategi Peningkatan Pelayanan Pembuatan E-KTP Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.” Unair 5(September 2016): 1–8.
- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: RinekaCipta.
- Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur. 2022. *Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin dan Kabupaten/Kota Provinsi Jawa Timur (Jiwa)*. 2021- 2023.
- kepada pemerintah sehingga masyarakat tidak dipatok tarif apapun. Identifikasi produk pelayanan telah cukup baik.
- Saran**  
Berdasarkan hasil penelitian berkaitan dengan penerapan standar pelayanan publik pembuatan KTP-el di Dispenduk Capil Kota Surabaya, peneliti memberikan saran sebagai berikut:
1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat mensosialisasikan informasi terkait indentifikasi persyaratan pembuatan KTP-el sesuai kebutuhan tiap jenis pelayanan serta bagi masyarakat dapat memanfaatkan media elektronik pada channel yang disediakan Dispenduk Capil mengingat pentingnya mengurus dokumen pencatatan sipil.
  2. Dispenduk Capil dapat lebih mementingkan kemampuan untuk memberikan layanan seperti pernyataan petugas dan ketepatan penyelesaian penerbitan KTP-el sehingga masyarakat selaku pemohon tak perlu datang berulang kali mengambil KTP-el.

(<https://jatim.bps.go.id/indicator/12/375/1/jumlah-penduduk-provinsi-jawa-timur.html>)

Chang, Younghoon, Siew Fan Wong, Christian Fernando Libaque-Saenz, and Hwansoo Lee. 2018. “The Role of Privacy Policy on Consumers’ Perceived Privacy.” *Government Information Quarterly* 35(3): 445–59.

<https://doi.org/10.1016/j.giq.2018.04.002>.

Congge, Umar. 2017. *Patologi Administrasi Negara*. eds. Kiki Rasmala Sani and Sobirin. Makassar: CV. Sah Media.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surabaya. 2020. *Ayo Cekatan! (Cek Kartu Tanda Penduduk Anda)*. Surabaya.

(<http://dispendukcapil.surabaya.go.id/>)

Eprilianto, Deby Febriyan, Yuyun Eka Kartika Sari, and Boni Saputra. 2019. “Mewujudkan Integrasi Data Melalui Implementasi Inovasi Pelayanan Kesehatan Berbasis Teknologi Digital

- Deby Febriyan Eprilianto Yuyun Eka Kartika Sari Boni Saputra Abstrak.” *Journal of Public Sector Innovations* 4(1):30–37.  
<https://journal.unesa.ac.id/index.php/jpsi/article/view/6447>.
- Hany Fanida, Eva. 2018. “Faktor-Faktor Kesuksesan Penerapan Aplikasi Taprose (Tuban Public Report Services) Temanku Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Tuban.” *Publika* 6(5): 73–77.
- Liando, D M. 2013. “The Influence Of Population Administrative Policy Implementation On The Quality Of Id Card Service.” *Bisnis & Birokrasi: Jurnal Ilmu Administrasi dan ...* 19(2).  
<http://www.ijil.ui.ac.id/index.php/jbb/article/viewArticle/1885>.
- Matei, Ani, and Gaita Camelia. 2015. “PublicService in Romania and Its Role in theDevelopment of the AdministrativeCapacity.” *Procedia Economics and Finance* 23(October 2014): 982–85.  
[http://dx.doi.org/10.1016/S2212-5671\(15\)00440-2](http://dx.doi.org/10.1016/S2212-5671(15)00440-2).
- Meirinawati, and Indah Prabawati. 2015. “Definisi, Prinsip, Karakteristik NasionalPeraturan Walikota Surabaya Nomor 10 Tahun 2022 tentang Tata Cara Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan
- Rakhmah, Arlita. 2016. “Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Ktp-El (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil (Dispenduk Capil) Surabaya.” *Publika* 4(9): 1– 7.
- Sellang, Kamaruddin, Jamaluddin, and Ahmad Mustanir. 2019. *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dimensi, Konsep, Indikator Dan Implementasinya*. CV. Penerbit Qiara Media.
- Pelayanan Publik.” *Jurnal Administrasi Publik* 12(1): 45–54.
- Mutumukwe, Chantal, Ella Kolkowska, and Åke Grönlund. 2020. “Information Privacy in E-Service: Effect of Organizational Privacy Assurances on Individual Privacy Concerns, Perceptions, Trust and Self- Disclosure Behavior.” *Government Information Quarterly* 37(1): 101413.  
<https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.101413>
- Muchlis. 2022. *Imbas Blanko Kosong, Warga Surabaya Belum Bisa Cetak e-KTP*. Kompas.com.  
(<https://surabaya.kompas.com/read/2022/03/16/182452178/imbis-blanko-kosong-warga-surabaya-belum-bisa-cetak-e-ktp?page=all>.)
- Oktariyanda, T, and DF Eprilianto. 2019. “Standardization of the Integrated DistrictAdministration Services Program to Optimize Public Services in Sidoarjo Regency.” *383(Icss)*: 353–56.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan.
- Shaikh, Asif Zaheer, Ume Laila Shah, and Chamila Wijekuruppu. 2016. “Public Service Delivery and E- Governance : The Case of Pakistan National University of Science and Technology , Pakistan.” *International; Journal for Infonomics* 9(2): 1161–70.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan Dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutriadi, Edi, and Djamil Hasim. 2018. “Keefektifan Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Pada Dinas

Kependudukan , Catatan Sipil ,  
Tenaga Kerja Dan Transmigrasi  
Kabupaten Soppeng The Effectiveness  
of Electronic Resident ID Card  
Services at the Demographic Affairs  
Office , Civil Registratio.” Jurnal  
Pemikiran dan Penelitian Administrasi  
Publik 8(3): 27– 36. Undang-Undang  
Republik Indonesia Nomor 25 Tahun  
2009 tentang Pelayanan Publik.

