

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP DI KANTOR  
KECAMATAN SUKOLILO KOTA SURABAYA**

**Apolinarius Bali Sari Korebima**  
Program Studi Administrasi Publik,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,  
[armanddjuli1998@gmail.com](mailto:armanddjuli1998@gmail.com);

**Anggraeny Puspaningtyas**  
Program Studi Administrasi Publik,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,

**Supri Hartono**  
Program Studi Administrasi Publik,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,

**ABSTRAK**

Banyak negara di dunia termasuk Indonesia, pelayanan publik merupakan salah satu parameter penilaian kualitas pelayanan pemerintahan untuk menjalankan tugas dan fungsinya. Baik tidaknya pelayanan publik terlihat melalui seberapa jauh pelayanan publiknya sesuai akan keperluan, harapan dan kebutuhan masyarakat. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 terkait pelayanan publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam memenuhi kebutuhan pelayanan selaras akan peraturan perundang-undangan untuk tiap warga negara dan penduduk atas jasa, barang, dan/atau layanan administratif yang di selenggarakan penyelenggara pelayanan public. Tujuan dilakukannya penelitian ini ialah untuk mengetahui dan mengukur efektivitas pelayanan pembuatan e-KTP di Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya. Fokus Penelitian Dalam penelitian ini, peneliti memfokuskan penelitian pada efektivitas pelayanan pembuatan E-KTP yang di laksanakan di lingkungan Kantor Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya. Teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan peneliti untuk mendapatkan data dalam suatu penelitian pada penelitian kali ini peneliti memilih jenis penelitian kualitatif maka data yang di peroleh haruslah mendalam jelas dan spesifik. Berdasarkan temuan studi bisa diambil simpulan bahwa layanan pembuatan E-KTP di Kantor Kecamatan Sukolilo belum berjalan efektif dikarenakan waktu penyelesaian belum sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan dan prasarana yang digunakan belum bisa menjawab apa yang menjadi kebutuhan masyarakat. Pelayanan dikatakan efektif apabila bisa mencapai tujuan sesuai dengan perencanaan dan waktu yang sudah ditentukan.

**Kata Kunci:** *Efektivitas Pelayanan, Pembuatan E-KTP*

## **ABSTRACT**

In many countries in the world, including Indonesia, public services are one of the parameters for assessing the quality of government services to carry out their duties and functions. Whether or not public services are seen through how far the public services are in accordance with the needs, expectations and needs of the community. In Law Number 25 of 2009 concerning public services, public services are activities or a series of activities in meeting service needs in accordance with laws and regulations for each citizen and resident for services, goods, and/or administrative services organized by service providers. public. The purpose of this research is to determine and measure the effectiveness of e-KTP making services in Sukolilo District, Surabaya City. Research Focus In this study, researchers focused on the effectiveness of the service for making E-KTP which was carried out in the Sukolilo District Office, Surabaya City. The data collection technique is the method used by researchers to obtain data in a study. In this study, the researcher chose the type of qualitative research, so the data obtained must be in-depth, clear and specific. Based on the study findings, it can be concluded that the E-KTP making service at the Sukolilo District Office has not been effective because the completion time has not been in accordance with the predetermined time and the infrastructure used has not been able to answer what the community needs. Service is said to be effective if it can achieve its goals in accordance with the planning and time specified.

**Keywords:** *Service Effectiveness, Making e-ID Card*

### **A. PENDAHULUAN**

Pelayanan publik merupakan salah satu parameter penilaian kualitas pelayanan publik untuk menjalankan tugas dan fungsinya. Baik tidaknya pelayanan publik terlihat melalui seberapa jauh pelayanan publiknya sesuai akan keperluan, harapan dan kebutuhan masyarakat. minimnya kualitas pelayanan birokrasi di Indonesia, rata-rata terjadi di seluruh birokrasi atau organisasi pemerintahan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyatakan bahwa “pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam memenuhi kebutuhan pelayanan selaras akan peraturan perundang-undangan untuk tiap warga negara dan penduduk atas jasa, barang, dan/atau layanan administratif yang di selenggarakan penyelenggara pelayanan publik”

Efektifitas, dalam Steers (1980:1) efektivitas memiliki asal dari kata efektif, yakni sebuah pekerjaan dinyatakan efektif apabila sebuah pekerjaan mampu menghasilkan satu unit output (keluaran). Sebuah pekerjaan dinyatakan efektif apabila sebuah pekerjaan bisa terselesaikan tepat pada waktu yang telah direncanakan. Pelayanan masyarakat dikatakan efektif ketika masyarakat merasakan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang memuaskan, biaya murah, tepat, cepat dan singkat. Kesuksesan dalam peningkatan efektivitas pelayanan umum dipengaruhi dari faktor kemampuan pemerintahan untuk mengembangkan disiplin kerja aparat pelayanannya (Maryanto, 2017)

Dewasa ini konsep otonomi daerah dan desentralisasi diartikan pihak daerah hanya sekedar berfokus pada perihal mempercepat dan menata pembangunan di daerahnya. Interpretasi seperti ini nyatanya belum efisien untuk peningkatan pelayanan bagi masyarakat. Lembaga pelayanan publik mempunyai peranan krusial pada terealisasinya peningkatan pelayanan publik, bagaimana lembaga tersebut bekerja dalam memberikan pelayanan masyarakat sehingga mampu menghasilkan output dengan kualitas tinggi sesuai akan kebutuhan masyarakat. Pelayanan akan pembuatan KTP merupakan salah satu wujud pelayanan publik yang diberikan dari instansi pemerintahan.

Untuk menertibkan administrasi kependudukan dan mewujudkan keberlangsungan ketersediaan data kependudukan nasional, pemerintah memiliki tanggung jawab dalam menjamin ketersediaan data kependudukan yang terkini dan akurat. Menurut Peraturan Daerah Kota Surabaya nomor 5 tahun 2011 terkait penyelenggaraan administrasi kependudukan dalam penjelasan umum, Kartu Tanda Penduduk Elektronik yang disingkat e-KTP merupakan Kartu Tanda Penduduk yang dilengkapi chip yang menjadi bukti diri penduduk sebagai identitas resmi yang dikeluarkan instansi pelaksana yang dapat dimanfaatkan dan berlaku di seluruh wilayah NKRI.

Sebagai salah satu lembaga penyelenggara pelayanan penerbitan e-KTP, Kantor Kec. Sukolilo Kota Surabaya memiliki tuntutan dalam peningkatan efektivitas pelayanan administrasi agar kepuasan masyarakat akan meningkat. Salah satu permasalahan pada pelayanan publik yang sering ditemukan di beberapa Kecamatan yang seringkali dikeluhkan warga ialah layanan pada pembuatan e-KTP (Kartu Tanda Penduduk Elektronik). Pada Kecamatan Sukolilo dalam tahap pelayanan publik sering dijumpai permasalahan, layaknya permasalahan waktu penyelesaian yang lama dikarenakan mesin perekam sering error, dan permasalahan lain yaitu tidak tersedianya blanko sehingga e-KTP lambat dicetak. Masalah terkait kurang puasanya masyarakat akan layanan di Kantor Kecamatan Sukolilo yang berhubungan akan Pengurusan e-KTP memiliki atensi tersendiri untuk peneliti, sehingga menurut pemaparan latar belakang di atas, peneliti memiliki ketertarikan dalam menelaah “Efektivitas Pelayanan Pembuatan e-KTP di Kantor Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya”.

## **B. METODE PENELITIAN**

### **Tipe Penelitian**

Jenis penelitian yang dipakai oleh peneliti dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskripsi berupa kata-kata (baik tertulis maupun lisan).

### **Lokasi Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (Field Research), Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya yang beralamat di Jalan Nginden Semolo No. 89, Surabaya.

### **Objek dan Informan Penelitian**

Objek Penelitian yakni Kantor Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya dengan subyek penelitiannya adalah yaitu pegawai kantor kecamatan dan masyarakat yang membuat E-KTP di Kantor Kecamatan Sukolilo.

Informan dalam penelitian ditetapkan berdasarkan pertimbangan bahwa mereka dianggap dapat memberikan data dan informasi yakni pegawai-pegawai kantor kecamatan sukolilo dan masyarakat yang melakukan pembuatan KTP di Kantor Kecamatan Sukolilo.

### **Fokus Penelitian**

Fokus penelitian merupakan pemusatan konsentrasi terhadap tujuan penelitian yang sedang dilakukan. Fokus penelitian dalam penelitian ini sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian yaitu di lihat dari standar pelayanan publik yakni Prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi Petugas pelayanan.

### **Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data**

#### **Sumber Data**

Penelitian ini sumber data yang dikumpulkan dari penelitian ini berasal dari pelaku penyelenggara pelayanan publik yaitu pegawai Kantor Kecamatan Sukolilo dan masyarakat pengguna jasa layanan yang diberikan oleh instansi Kantor Kecamatan Sukolilo. Sedangkan jenis data yang akan dikumpulkan oleh peneliti, antara lain:

- a. Data Primer
- b. Data Sekunder

#### **Teknik Pengumpulan Data**

Dijelaskan oleh Sugiyono (2017:225) bahwa pengumpulan data diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dokumentasi dan gabungan/triangulasi. Pada penelitian ini peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data sebagaiberikut:

- a. Teknik Wawancara (interview),
- b. Teknik Observasi (pengamatan),
- c. Teknik Dokumentasi

### **Teknik Analisis Data**

Menurut Milles dan Huberman dalam Sugiyono (2017), aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan dengan cara interaktif fungsional dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas. Analisis data ini terdiri dari empat pangkal kegiatan sebagai berikut:

- a. Pengumpulan Data
- b. Reduksi Data
- c. Penyajian Data
- d. Verifikasi Data

## **C. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Prosedur Pelayanan di Kantor Kecamatan Sukolilo**

Pada hakikatnya perbaikan prosedur dan sistem pelayanan publik menuju pelayanan publik prima dari birokrat/aparatur bagi masyarakat baiknya dilakukan sepenuh hati sehingga dapat menghasilkan umpan balik positif baik dari pengguna

jasa, hingga birokrasi pemberi pelayanan. Sebab itu pada pelaksanaan pelayanan publik wajib berjalan dan dilaksanakan berlandaskan prinsip pelayanan sesuai akan peraturan yang berlaku.

Berdasarkan wawancara dan observasi menunjukkan bahwa Pembuatan E-KTP di kantor kecamatan Sukolilo telah berjalan sesuai prosedurnya. Jika terdapat kendala dalam proses pembuatan e-KTP, bukan kelalaian para petugas kelurahan tetapi warga yang memiliki ketidaklengkapan dalam persyaratan-persyaratan yang harus dipersiapkan.

### **Waktu Penyelesaian**

Perbaikan pelayanan publik dalam era-reformasi menjadi seluruh warga, namun pada perjalanannya, ternyata tidak didapatkan perubahan signifikan. Beragam tanggapan masyarakat justru condong memperlihatkan bahwa beragam wujud pelayanan publik mengalami penurunan yang sebagian ditandai dengan banyaknya penyimpangan pada pelayanan publik tersebut. Prosedur dan sistem pelayanan yang rumit serta sumber daya manusia yang minim dalam melayani turut menjadi aspek pelayanan publik yang sering disoroti.

Dari hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa Proses pembuatan e-KTP yang seharusnya selesai dalam tiga hari, fakta yang ditemukan di lokasi biasanya akan selesai dalam seminggu bahkan ada yang lebih dari itu. Pelayanan yang baik dan efektif adalah yang bisa menjawab kebutuhan masyarakat sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan.

### **Biaya Pelayanan**

Pembuatan Dokumen Kependudukan seperti akte kelahiran, Kartu Keluarga (KK), dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) tidak dilakukan pemungutan biaya sama sekali atau gratis. Hal tersebut dikatakan oleh seluruh narasumber yang diwawancarai. Hal ini dikarenakan akan ada sanksi jika kedapatan menagih biaya pembayaran pembuatan dokumen diatas. Seperti yang dikemukakan oleh Bapak Ismail yakni:

“Pembuatan E-KTP-nya gratis,Mas. Tidak dipungut biaya sepersen pun.gratis semua. Jika kedapatan menagih biaya diwarga, ya isntansi yang bersangkutan dikasih teguran.”

Setelah peneliti melakukan survei dan wawancara ke Kantor kecamatan Sukolilo, telah diterapkan hal ini dengan meniadakan pungutan biaya dalam pengurusan e-KTP.

### **Sarana Prasarana**

Sarana dan prasarana terbagi kedalam dua kata, yakni **sarana** yang merupakan segala sesuatu yang bisa dipakai menjadi alat untuk mewujudkan tujuan atau maksud. Yang kedua ialah **prasarana** yakni segala sesuatu yang menjadi penunjang utama terselenggaranya suatu proses (proyek, pembangunan, usaha). Sarana dan prasarana di Kantor Kecamatan Sukolilo dapat dikatakan cukup memadai. Akan tetapi terkait dengan kebutuhan pembuatan E-KTP, maka dapat dikatakan belum memenuhi standar. Menurut Bapak Samuel, sarana prasarana yang ada di Kantor Kecamatan yakni:

“Udah lumayan. Hanya saja menurut saya perlu ada penambahan mesinnya itu,Mas. Kadang suka rusak itu loh, Mas yang bikin mesti

nunggu. Sudah begitu nda bisa discan sidik jarinya” (Samuel, 21 November 2021)

Sarana dan prasarana di Kantor Kecamatan Sukolilo bisa dikatakan cukup memadai. Akan tetapi terkait dengan kebutuhan pembuatan e-KTP, maka dapat saya 36atakana belum memenuhi standar karena setelah survey dan wawancara langsung dengan warga, ada beberapa alat yang harus diganti atau diperbaiki terkait dengan pembuatan e-KTP. Hal ini dikarenakan beberapa verifikasi yang tidak terbaca oleh mesin validasi. Sesuai dengan hasil observasi di temukan bahwa warga yang mengurus E-KTP tiap hari kurang lebih 20-30 sehingga dibutuhkan sarana dan prasarana yang baik untuk mengatasi masalah yang dihadapi.

### **Kompetensi Petugas Pelayanan**

Dalam meraih keberhasilan, dibutuhkan pondasi yang kuat dalam bentuk kompetensi. Efektivitas dalam sebuah organisasi sangat ditentukan dari kompetensi dan kinerja petugasnya. Kompetensi sangatlah dibutuhkan pada tiap proses sumber daya manusia. Semakin tinggi kompetensi dikuasai, semakin meningkat juga kinerja. Temuan survei dan wawancara dengan semua narasumber tentang kompetensi petugas mendapatkan para pegawai dapat menyelesaikan masalah pada pekerjaan sesuai akan kemampuan yang dimiliki dan melakukan upaya dalam berinovasi disetiap pekerjaan. Melalui wawancara dengan Bapak Bagoes sebagai pegawai Kecamatan :

“Kalau untuk kemampuan kami sudah baik mas, karena pegawai kami sudah menguasai alat-alat di sini sehingga penggunaan alat-alat sangat cepat dalam melakukan pekerjaan. Jadi untuk kemampuan petugas kami tidak diragukan lagi mas”

Kompetensi petugas pelayanan pembuatan e-KTP di Kecamatan Sukolilo dapat dikatakan sudah baik dalam pelayanan kepada masyarakat khususnya dalam penguasaan alat-alat. Sesuai observasi di lapangan dan wawancara langsung dengan warga dan pegawai didapat disimpulkan bahwa kemampuan petugas sudah bagus.

### **Faktor Penghambat dan Pendukung Pelayanan**

Faktor penghambat dan pendukung Pemerintah dalam pelaksanaan efektivitas pelayanan pembuatan E-KTP di Kantor Kecamatan Sukolilo berdasarkan hasil wawancara yang saya teliti dengan dengan Bapak Bagoes Selaku Pegawai Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya, Pada 22 November 2021 mengatakan bahwa:

“Hambatan yang ada dalam melaksanakan pelayanan pembuatan E-KTP ini adalah untuk fasilitas pelayanan pelayanan sudah maksimal hanya saja mungkin kurang mesin perekam ya karena disini cuma satu mesin perekam saja, dalam perjalanan terdapat kendala atau atau mesin eror ya terpaksa masyarakat harus menunggu. karena di Sukolilo sini juga kadang-kadang melayani masyarakat dari kecamatan rungkut atau dari kecamatan Muliorejo yang kebetulan mesin perekam di kecamatannya rusak ya terpaksa dialihkan ke kecamatan sukolilo sini. Kalau untuk faktor pendukungnya di Sukolilo sini untuk

kemampuan pegawai dalam menguasai alat-alat sudah bagus dan untuk sarana dan prasana juga sudah lengkap”.

Selanjutnya berdasarkan wawancara pada tanggal 22 November 2021 dengan Pak Suyono selaku masyarakat yang mengurus E-KTP di Kecamatan Sukolilo mengatakan bahwa:

“Hambatan yang ada pada pelayanan E-KTP di Kecamatan Sukolilo ini adalah kurangnya pegawai dibagian pelayanan e-KTP saja mas, karena pegawai yang bagian mengurus e-KTP hanya satu orang dan mungkin masyarakat harus mengantri untuk mendapatkan pelayanan. Kalau untuk pendukungnya dari kemampuan petugas ya sudah sangat baik mas, dan alat-alat seperti computer juga sudah lengkap itu. dari ruang tunggu juga sudah cukup dan mendukung untuk menampung banyak orang dan kebersihannya juga sudah bagus”

Dari hasil observasi menunjukkan bahwa kelayakan sarana dan prasana di Kantor Kecamatan Sukolilo sudah cukup efektif dalam memberikan pelayanan. Sistem pelayanan merupakan faktor terakhir yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan E-KTP pada Kantor Kecamatan Sukolilo kota Surabaya. Beberapa indikator dalam mengukur sistem pelayanan, seperti; kenyamanan dalam memperoleh pelayanan berkaitan dengan lokasi tempat pelayanan; kejelasan informasi tentang pelayanan yang diberikan; dan perlindungan terhadap dampak hasil pelayanan.

#### **D. KESIMPULAN**

Berdasarkan uraian pada hasil penelitian dan pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan:

1. Efektivitas pelayanan Pembuatan e-KTP di Kecamatan Sukolilo Yang diukur dengan:
  - a. Prosedur Pelayanan  
Prosedur pelayanan dalam pembuatan e-KTP di Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya dilihat sudah sesuai dengan prosedur yang sudah ditentukan seperti foto copy kartu keluarga. dari prosedur yang harus dipenuhi masyarakat dalam pembuatan e-KTP sudah tidak berbelit-belit.
  - b. Waktu Penyelesaian  
Waktu Penyelesaian yang merupakan waktu penyelesaian dari batas waktu yang sudah ditentukan masi belum efektif karena sering tidak sesuai dengan waktu yang ditentukan.
  - c. Biaya Pelayanan  
Biaya pelayanan dalam pembuatan e-KTP di sukolilo tidak dikenakan biaya apapun.
  - d. Sarana dan Prasarana  
Sarana dan Prasarana di Kantor kecamatan Sukolilo dapat saya dikatakan belum efektif dalam menjawab kebutuhan masyarakat karena sering terjadi kerusakan pada mesin perekam e-KTP sehingga memperlambat waktu penyelesaian.
  - e. Kompetensi Petugas Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian, temuan di lapangan melalui observasi menunjukkan bahwa kompetensi petugas pelayanan pembuatan E-KTP sudah cukup bagus dalam pelayanan, namun perlu di tambah pegawai dalam pelayanan E-KTP sehingga akan lebih mudah dalam mempercepat proses pelayanan. Karena dari hasil penelitian, peneliti menemukan pegawai yang melayani pembuatan E-ktp hanya satu pegawai saja.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Dalam Pelayanan E-KTP di Kecamatan Sukolilo adalah kurangnya sarana seperti mesin perekam dan pegawai di bagian pelayanan e-KTP sehingga mengakibatkan waktu penyelesaian yang tidak sesuai dengan waktu penyelesaian yang sudah ditentukan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Abdurahmat. (2003). Pengertian Efektivitas. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Imsar, M. (2017). EFEKTIVITAS KERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK SECARA ELEKTRONIK (e-KTP) KANTOR KECAMATAN KOLONO KABUPATEN KONawe SELATAN. REZ PUBLICA, 3(1), 1–6. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.33772/rzp.v3i1.1904>
- Maryanto, R. (2017). PENGARUH DISIPLIN KERJA, KEPEMIMPINAN, LINGKUNGAN KERJA DAN MOTIVASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN DIVISI QUALITY CONTROL DAN LABORATORIUM PADA PT. JAPFA COMFEED INDONESIA, Tbk UNIT SIDOARJO. STIE MAHARDHIKA SURABAYA.
- Moleong, L. J. (2013). Metode Penelitian Kualitatif (Revisi). Bandung: PT.
- Nugroho, A. (2008). Pengaruh Pendidikan, Disiplin dan Lingkungan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan pada PT. Kudus Karya Prima. Universitas Muria Kudus.
- Rahman, B., Arifin, J., & Arbayah, S. (2019). ANALYSIS OF PUBLIC SERVICE IN MAKING KTP AND KK IN BONGKANG VILLAGE OF HARUAI DISTRICT , TABALONG DISTRICT. JAPB, 2(2), 496–508.
- Steers, R. M. (1980). Efektivitas Organisasi (Alih Bahasa Magdalena Jamin). Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R & D. Jakarta: Alfabeta.
- Sumaryadi. (2005). Perencanaan Pembangunan Daerah Otonom dan Pemberdayaan Masyarakat. Jakarta: CV Citra Utama.
- Wahyuningsih, D. (2005). Efektivitas Pemberdayaan Masyarakat dalam Pembangunan Sarana dan Prasarana Lingkungan di Kelurahan Salaman Mloyo Kabupaten Semarang. Semarang: Universitas Diponegoro.