

## **Analisis Penerapan Standar Pelayanan Publik Pembuatan KTP-el (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispenduk Capil) Kota Surabaya**

**Elga Trisna Putri Azizah**

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya  
([elga.20109@mhs.unesa.ac.id](mailto:elga.20109@mhs.unesa.ac.id))

**Meirinawati**

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya  
([meirinawati@unesa.ac.id](mailto:meirinawati@unesa.ac.id))

### **Abstrak**

Pelayanan publik merupakan wujud dalam memenuhi kepentingan pencatatan sipil dan kependudukan berupa penerapan KTP Elektronik (KTP-el) sehingga dibutuhkan standar pelayanan publik pada instansi pemerintah. Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan penerapan standar pelayanan publik pembuatan KTP-el di Dispenduk Capil Kota Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif menggunakan pengumpulan data melalui teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Subjek penelitian terdiri dari Pegawai Dispenduk Capil dan masyarakat. Analisis yang digunakan peneliti untuk standar pelayanan publik menurut PERMENPAN RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan terdiri dari identifikasi persyaratan kebutuhan tiap-tiap jenis layanan KTP-el, identifikasi prosedur mempunyai tahapan Standar Operasional Prosedur pelayanan, identifikasi waktu dalam menyelesaikan tiap jenis layanan, identifikasi besaran biaya/tarif saat mendapatkan pelayanan, identifikasi produk pelayanan berupa luaran pelayanan yang didapat dan identifikasi penanganan pengelolaan pengaduan mengenai berbagai bentuk mekanisme pengelolaan pengaduan.

Hasil analisis menunjukkan penerapan pelayanan publik pembuatan KTP-el sudah berjalan sesuai pedoman standar pelayanan namun belum sepenuhnya optimal. Dilihat dari identifikasi persyaratan ditemukan pemohon masih membawa persyaratan yang kurang dan identifikasi waktu masih belum maksimal apabila blanko tidak tersedia. Saran yang dapat diberikan pada permasalahan persyaratan bagi penyelenggara layanan seharusnya mensosialisasikan informasi 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 dan saran batas waktu penyelesaian pembuatan KTP-el dapat memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan pun ketelitian penginputan kependudukan pada data *center* serta ketepatan penyelesaian penerbitan KTP-el bagi pemerintah lebih memperhatikan ketersediaan blanko.

**Kata Kunci:** *Standar Pelayanan Publik, Analisis Pelayanan, KTP-el.*

### **Abstract**

Public service is a form of fulfilling the interests of civil and population registration in the form of the application of an Electronic KTP (KTP-el) so that public service standards are needed in government agencies. This study aims to describe the application of public service standards makin KTP-el at the Civil Registration Office of the City of Surabaya. This research uses descriptive method with approach Qualitatively using data collection through interview, observation and documentation techniques. The rearch subjects consisted of the Employees Civil Registration Office and the community. The analysis used by researchers of service standards according to PERMENPAN RB Number 15 of 2014 concering Guideliness Service Standards consist of identifying the requirements for each type of KTP-el service, identification of procedures with stages of Standard Operating Procedures for services, identification of time to complete each type of service, identification of the amount of fees/tariffs when receiving services, identification of service products in the form of service outputs obtained and identification of handling complaints regarding various forms of complaint management mechanisms.

The results of the analysis show that the implementation of public services for making KTP-el has been running according to service standards guidelines but is not yet fully optimal. Judging from the identification of the requirements, it was found that the applicant still brought the requirements that were lacking and the identification time was still not maximized if the form was not available. Suggestions that can be given on the issue of requirements for service providers should disseminate information on the requirements for making KTP-el according to the needs of each type of service and for the public to use electronic media on *channels* provided by the Civil Registration Office, considering the importance of taking care of civil registration documents and suggestions for the deadline for completing the KTP-el making can provide service as promised, even if the accuracy of population input at the data center and the

accuracy of completing the issuance of KTP-el for the government pays more attention to the availability of forms.

**Keywords:** *Standards of Public Service, Analysis Service, KTP-el.*

## PENDAHULUAN

Jumlah penduduk Indonesia termasuk penduduk terpadat urutan ke empat di dunia yang senantiasa mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Guna menjaga tumbuh kembang dan kelangsungan hidup pada lingkup negara berkembang perlu terselenggaranya pelayanan publik (Shaikh et al 2016). Dalam upaya mengendalikan laju pertumbuhan, pemerintah sebagai pengambil keputusan berbagai kebijakan terkait pelayanan publik wajib mendaftarkan setiap warga negara di Indonesia. Umumnya pelayanan publik digunakan untuk melaksanakan kegiatan serta memenuhi kebutuhan warga negara untuk merepresentasikan wujud negara (Matei and Camelia 2015). Salah satu tolak ukur kemajuan suatu negara dalam rangka memenuhi kebutuhan publik dengan terselenggaranya pelayanan publik yang dikelola pemerintah terkait dengan aspek kehidupan masyarakat secara umum. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik didefinisikan sebagai suatu kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam lingkup pemenuhan kebutuhan pelayanan sebagaimana ditentukan oleh undang-undang bagi setiap warga negara yang disediakan oleh lembaga yang menyediakan pelayanan publik. Sinambela (2006) menjelaskan penyelenggara negara merealisasikan pelaksanaan kebutuhan masyarakat melalui pelayanan publik. Sehingga penyelenggaraan pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah yang wajib dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dan masyarakat ialah pengguna dari jasa layanan publik lantaran dapat langsung menilai standar pelayanan yang telah diberikan.

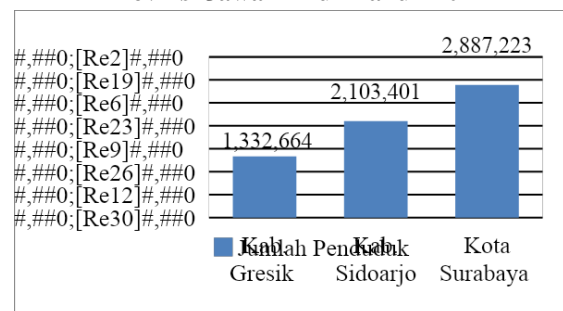
Organisasi perlu memahami pengguna layanan, mengembangkan mekanisme untuk memastikan bahwa privasi disediakan dan memahami mekanisme yang terlibat dalam menentukan faktor bagi pengguna layanan untuk memberikan informasi pribadi (Chang et al 2018). Salah satu wujud pelayanan publik yang diberikan dari pemerintah yaitu penyediaan kepentingan pencatatan sipil dan kependudukan kepada setiap warga negara. Dengan mekanisme pengelolaan administrasi yang tertib kepada masyarakat sehingga menjamin perlindungan dokumen kependudukan dengan menghalangi perbuatan diskriminatif. Perlindungan dokumen kependudukan tersebut berupa penerapan program KTP Elektronik (KTP-el). Dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri No 9 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional berbunyi bahwa KTP berbasis NIK secara Nasional yang

selanjutnya disebut KTP Elektronik adalah KTP yang memiliki spesifikasi dan format KTP Nasional dengan sistem pengamanan khusus yang berlaku sebagai identitas resmi yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota. Kemudian untuk pelaksanaan permohonan KTP-el diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri No 38 Tahun 2009 tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak dan Blangko Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional menetapkan kepentingan penyelenggaraan KTP berbasis NIK secara Nasional, pemerintah akan menyediakan perangkat keras, perangkat lunak dan blangko KTP berbasis NIK yang dilengkapi dengan kode keamanan dan catatan elektronik. Hal ini sesuai pandangan Mutimukwe et al (2020), layanan elektronik pemerintah mengandung sejumlah informasi yang luas tentang pengguna layanan, baik untuk tujuan pengelolaan pemberian layanan maupun peningkatan layanan.

Sellang et al (2019) menjelaskan program KTP-el dirilis oleh Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia pada bulan Februari 2011 dimulai dari tahap utama tahun 2011 dan diakhiri 30 April 2012 mencakup 67 juta penduduk di 2.348 kecamatan dan 197 kabupaten/kota. Sedangkan tahap kedua mencakup 105 juta penduduk yang tersebar di 300 kabupaten/kota lainnya di Indonesia. Secara keseluruhan, pada akhir 2012 ditargetkan sedikitnya 172 penduduk telah memiliki KTP-el.

Dibawah ini merupakan beberapa data jumlah penduduk berdasarkan Kabupaten/Kota di Provinsi Jawa Timur periode tahun 2022 sebagai berikut:

**Grafik 1. Jumlah Penduduk Kabupaten/Kota Provinsi Jawa Timur Tahun 2022**



Sumber: Data diolah 2022 dari Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur

Dari Grafik 1. diketahui bahwa Provinsi Jawa Timur memiliki kepadatan jumlah penduduk di Kota Surabaya sehingga kebutuhan akan KTP-el lebih penting Kota

Surabaya dibandingkan kota-kota lainnya. Kota Surabaya merupakan kota metropolitan terpadat di Provinsi Jawa Timur pada tiap tahunnya terus menerus mengalami peningkatan penduduk. Terhitung penduduk Warga Negara Indonesia di Surabaya per bulan Juni 2022 sebanyak 2.887.223 jiwa. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya memiliki peran dalam penyelenggaraan pelayanan publik terkait pelayanan kependudukan dan catatan sipil melalui program KTP-el dengan memberlakukan sosialisasi sejak tahun 2012 sesuai dengan lingkup wilayah kerja Dispenduk Capil Surabaya guna melayani UPTD (Unit Pelaksana Teknis Dinas) di tingkat Kecamatan yang terdiri dari 31 Kecamatan. Seperti yang ditunjukkan pada tabel rekapitulasi berikut:

**Tabel 1. Rekapitulasi Penduduk Wajib dan Rekam KTP Elektronik di Kota Surabaya Jawa Timur 2022**

NO	KECAMATAN	WKTP	REKAM	BELUM REKAM
1	KARANG PILANG	56,577	54,785	1,792
2	WONOCOLO	59,987	57,902	2,085
3	RUNKUT	89,204	86,546	2,658
4	WONOKROMO	121,072	115,282	5,790
5	TEGALSARI	75,318	72,456	2,862
6	SAWAHAN	152,748	146,701	6,047
7	GENTENG	44,888	43,113	1,775
8	GUBENG	104,270	100,788	3,482
9	SUKOLILO	84,563	81,678	2,885
10	TAMBAKSARI	171,557	164,974	6,583
11	SIMOKERTO	71,015	66,614	4,401
12	PABEAN CANTIAN	56,406	53,773	2,633
13	BUBUTAN	74,032	71,005	3,027
14	TANDES	68,521	65,997	2,524
15	KREMBANGAN	86,196	81,982	4,214
16	SEMAMPIR	133,664	124,108	9,556
17	KENJERAN	126,503	120,772	5,731
18	LAKARSANTRI	45,845	44,506	1,339
19	BENOWO	50,705	49,391	1,314
20	WIYUNG	55,788	54,167	1,621
21	DUKUH PAKIS	45,425	43,765	1,660
22	GAYUNGAN	33,103	31,982	1,121
23	JAMBANGAN	39,492	38,101	1,391
24	TENGGILIS MEJOYO	44,330	42,914	1,416
25	GUNUNG ANYAR	44,816	43,388	1,428
26	MULYOREJO	66,389	63,901	2,488
27	SUKOMANUNGGAL	78,628	75,738	2,890
28	ASEM ROWO	34,149	32,168	1,981
29	BULAK	33,596	32,362	1,234
30	PAKAL	43,701	42,578	1,123
31	SAMBIKEREP	49,295	47,739	1,556
Jumlah		2,241,783	2,151,176	90,607

Sumber: Dispenduk Capil Kota Surabaya tahun 2022

Menurut Tabel 1. data perekaman KTP-el dari Dispenduk Capil Kota Surabaya Tahun 2022, jumlah telah rekam bagi warga Surabaya sebanyak 2.151.176 jiwa dari

keseluruhan jumlah wajib KTP-el yaitu 2.241.783 jiwa sehingga warga yang belum melakukan perekaman sebesar 90,607 jiwa. Berdasarkan data tersebut masih terjadi kurangnya kesadaran penduduk Kota Surabaya mengenai pentingnya mengurus dokumen pencatatan sipil pada pembuatan KTP Elektronik.

Terdapat beberapa permasalahan yang berkaitan dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Proses penyelesaian KTP manual menjadi KTP-el memakan waktu pemrosesan berkas rata-rata sampai dengan 7 hari kerja setelah dokumen persyaratan dinyatakan lengkap kemudian bisa diambil di Kelurahan setempat. Namun dalam hal pencetakan KTP-el, apabila ditemui kendala teknis seperti kekosongan blangko KTP-el dari pemerintah pusat maka pelayanan tidak akan tepat waktu. Melansir Kompas.com tentang warga Kota Surabaya tidak bisa melakukan pencetakan KTP-el yang berimbas dari kosongnya ketersediaan blangko. Hal tersebut diperjelas oleh Agus Imam Sonhaji selaku Kepala Dispenduk Capil Kota Surabaya menyebutkan bahwa

“Kalau stok blangko KTP-el kan disediakan oleh pemerintah pusat bukan pemerintah kota. Kami juga sudah berusaha mengirimkan surat permohonan ke pusat. Meskipun tidak masalah menggunakan surat keterangan (Suket) karena fungsinya sama, jelasnya.”

Terkait kekurangan yang berdampak pada standar pelayanan publik oleh pihak Dispenduk Capil Kota Surabaya perihal ketidakakuratan waktu penyelesaian dokumen kependudukan dalam hal mencetak KTP-el. Permasalahan mengenai waktu penyelesaian di kantor Dispenduk Capil Kota Surabaya juga dipaparkan dalam penelitian sebelumnya oleh Antariksa (2017), penelitian tersebut membahas terkait peningkatan strategi layanan KTP-el di Dispenduk Capil Surabaya. Hasilnya menunjukkan pada permasalahan dari sisi pencetakan KTP-el selain kurangnya pasokan blangko KTP-el secara terpusat, keterbatasan jumlah alat cetak dan kapasitas alat cetak juga tidak sebanding dengan jumlah antrian cetak setiap harinya. Kemudian terdapat masalah teknis pada aplikasi seperti ketidaktepatan pegawai saat memasukkan data pemohon ke pusat data *center*. Menurut pandangan Liando (2013) pengelolaan administrasi kependudukan belum dilakukan secara maksimal dan profesional, mulai dari *entry* data dan *database* kependudukan hingga masalah pelayanan administrasi, terutama disebabkan oleh kualitas pelayanan serta belum efektifnya layanan.

Permasalahan berikutnya menyangkut persyaratan administrasi kependudukan pada pembuatan KTP-el bagi tiap-tiap jenis layanan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dirasa belum giat menggelar sosialisasi informasi persyaratan pada permohonan pembuatan dan pencetakan KTP-el bahwa

pada masing-masing jenis layanan keperluan berbeda-beda. Seperti yang dilansir dari website resmi Dispenduk Capil Surabaya pada suara warga mengenai persyaratan pindah datang KTP-el oleh Chris Ayu selaku pemohon layanan mempertanyakan sebagai berikut:

“Mohon ijin bertanya. Saya ingin pindah KTP dari daerah asal di Sumatera Utara ke Surabaya. Apakah saya perlu mengurus perpindahan KTP seperti harus berapa bulan terlebih dahulu saya di Surabaya baru bisa pindah atau bagaimana?”

Hal ini membuat kekurangan tersebut berdampak juga pada persyaratan standar pelayanan publik bagi pemohon layanan KTP-el mendapati bahwa ketika ingin melakukan perekaman KTP-el selalu ragu-ragu sehingga membawa persyaratan yang kurang. Informasi merupakan sarana terpenting sebagai penghubung antara pemerintah daerah dengan lapisan masyarakat (Hany Fanida, 2018). Bahwa untuk menghadapi penyimpangan berbeda yang membuat rugi masyarakat maka kejelasan baik teknis maupun administrasi penting bagi masyarakat (Oktariyanda dan Eprilianto 2019).

Terkait sejumlah permasalahan tersebut, perlu dilakukan analisis terhadap standar pelayanan publik pada pembuatan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya. Adapun memilih kantor Dispenduk Capil Surabaya dikarenakan peneliti beranggapan bahwa layanan administrasi kependudukan pada pembuatan KTP-el termasuk hal yang sangat penting terhadap identitas masyarakat tetapi juga bermanfaat dalam terselenggaranya layanan publik serta pembangun daerah lainnya. Selain itu, masih banyak keluhan pelayanan kepada masyarakat. Penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “Analisis Penerapan Standar Pelayanan Publik Pembuatan KTP-el (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispenduk Capil) Kota Surabaya”. Hal ini dirasa penting dalam memberikan gambaran nyata mengenai standar pelayanan publik pembuatan KTP-el.

## METODE

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono (2014) pendekatan kualitatif adalah kegiatan membangun masalah secara asosiatif. Fokus penelitian ini yaitu standar pelayanan publik pada pembuatan KTP-el menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan sebagai berikut:

### a. Identifikasi Persyaratan

Persyaratan merupakan persyaratan (dokumen atau barang/lainnya) yang harus dipenuhi dalam pengelolaan jenis jasa layanan, baik persyaratan teknis ataupun persyaratan administratif. Permintaan layanan

adalah syarat yang wajib dipenuhi sebagai bagian dari penyediaan. Kebutuhan tiap-tiap jenis layanan administrasi kependudukan pada KTP-el dapat berupa dokumen atau barang/lainnya.

### b. Identifikasi Prosedur

Prosedur tersebut merupakan prosesur standar pelayanan bagi penerima layanan. Proses layanan ialah proses yang harus diikuti pelanggan untuk mendapatkan layanan yang diminta. Merujuk pada definisi tersebut, maka pada penelitian ini diharapkan dapat mengidentifikasi prosedur sesuai ketentuan dasar hukum dan dibentuknya Standar Operasional Prosedur pembuatan KTP-el mulai dari perekaman hingga pencetakan.

### c. Identifikasi Waktu

Waktu layanan merupakan jumlah kurun waktu yang dibutuhkan dalam penyelesaian keseluruhan proses layanan pada tiap jenis layanan. Waktu yang dibutuhkan pada setiap proses pelayanan (*end-to-end*) untuk mencari total waktu yang diperlukan pada pembuatan KTP-el.

### d. Identifikasi Biaya/Tarif

Biaya merupakan beban upah kepada penerima layanan untuk menyelenggarakan atau menerima layanan oleh penyelenggara, yang besarnya ditentukan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dengan masyarakat di lingkup layanan administrasi kependudukan terlebih untuk layanan KTP-el.

### e. Identifikasi Produk Pelayanan

Produk layanan ialah hasil jasa layanan yang diberikan dan diterima sesuai peraturan yang telah ditentukan sebelumnya. Produk jasa dapat berupa penyediaan barang, jasa, dan/atau produk administrasi yang diberikan dan diterima oleh pengguna jasa sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Proses mendefinisikan produk atau layanan dapat dilakukan berdasarkan *output* yang dihasilkan pada tiap langkah pengurusan layanan pembuatan KTP-el.

### f. Penanganan Pengelolaan Pengaduan

Penyedia layanan diharuskan untuk membuat mekanisme pengelola pengaduan. Bentuk penanganan antara lain menyediakan kotak saran, pesan SMS, portal pengaduan di *website* dan menyediakan petugas penerima pengaduan yang dilakukan oleh Dispenduk Capil Surabaya guna menunjang kualitas layanan publik.

Sumber data merupakan penentuan metode pengumpulan data untuk mengetahui darimana subjek data itu didapat (Arikunto 2013). Berkenaan pada penelitian ini diperoleh dua sumber yang terdiri dari sumber data primer didapat dari hasil wawancara kepada para informan berikut Pegawai Dispenduk Capil Surabaya dan masyarakat. Sumber data sekunder berasal dari catatan,

skripsi, jurnal, dokumen dan *website* terkait pelayanan KTP-el.

Metode pengumpulan data kualitatif dilakukan peneliti dengan observasi seperti mengamati kondisi lapangan terkait pemberian layanan publik KTP-el di Dispenduk Capil Kota Surabaya, wawancara dengan para informan dan dokumentasi mengenai layanan publik KTP-el.

Teknik analisa data untuk penelitian ini berdasarkan Miles and Huberman (dalam Sugiyono 2014) terdiri dari tahapan pengumpulan data yang didapat dari hasil observasi wawancara dan dokumentasi kemudian dicatat dan dianalisis, mereduksi data terdiri dari rangkuman dan kesimpulan data dalam menyesuaikan kondisi di lapangan, penyajian data sebagai urutan data yang telah dikumpulkan, terkelompok dan terorganisir atas dasar keserasian teori serta permasalahan lapangan kemudian penarikan kesimpulan proses data tereduksi dan disajikan hingga susunan akhir maka pertanyaan penelitian dapat terjawab.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

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 pembantuan pada bidang kependudukan dan pencatatan sipil bagi seluruh penduduk Kota Surabaya. Sehingga penelitian ini mengambil terkait dengan KTP-el. 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 Aparatur Negara, indikator tersebut meliputi:

### A. Identifikasi Persyaratan

Hal penting dalam mengatur tahap layanan secara detail memerlukan prosedur dan persyaratan layanan publik KTP-el untuk masyarakat dari beragam latar belakang. Penyusunan persyaratan perlu diperhatikan pada tingkat kerumitan sesuai keperluan saat mengurus persyaratan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai penyelenggara pelayanan publik mengantongi kewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan yang melibatkan penduduk juga pihak terkait. Berdasarkan PERWALI Surabaya No 10 Tahun 2022 tentang Tata Cara Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan komponen persyaratan yang wajib dipenuhi masyarakat selaku pemohon pembuatan KTP-el diantaranya:

**Tabel 2. Jenis-Jenis Layanan Pembuatan KTP-el**

No.	Jenis Layanan dan Persyaratan
1.	<b>Perekaman KTP-el Baru</b> a. Nomor KK dan NIK
2.	<b>Permohonan Cetak Ulang KTP-el Karena Hilang</b> a. Formulir Pendaftaran Peristiwa Kependudukan (F1-02); b. Surat Keterangan Kehilangan Kepolisian
3.	<b>Permohonan Cetak Ulang KTP-el Karena Perubahan Elemen Data</b> a. Formulir Pendaftaran Peristiwa Kependudukan (F1-02); b. Bukti Pendukung Perubahan Elemen Data
4.	<b>Permohonan KTP-el Rusak</b> a. Formulir Pendaftaran Peristiwa Kependudukan (F1-02); b. Foto KTP-el Rusak
5.	<b>KTP OA (Orang Asing)</b> a. Perpindahan Penduduk (F1-03); b. Nomor KK dan NIK

**dan Persyaratannya Tahun 2022**

Sumber: Data diolah 2022 dari PERWALI Surabaya No. 10 Tahun 2022

Sesuai dengan Tabel 2. 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. Seperti pemaparan hasil wawancara bersama Elzha selaku Pegawai Bagian Umum Kepegawaian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya yang dipaparkan yaitu

“Untuk persyaratannya sesuai dengan PERWALI Kota Surabaya No 10 Tahun 2022 dilakukan secara daring dan luring, selanjutnya bagi pemohon yang sudah melengkapi datanya selanjutnya dilakukan pengecekan permohonan berkas oleh petugas registrasi pendaftaran penduduk (dafduk) sudah sesuai syarat atau tidak”

Masyarakat juga bisa mendapat informasi persyaratan administrasi kependudukan melalui media elektronik yang terdiri dari *twitter* (dispendukcapilS), *instagram* (dispendukcapil.sby dan swargaloka.sub), *youtube* (Swargaloka Kota Surabaya) dan *website* Dispenduk Capil Surabaya (dispendukcapil.surabaya.go.id). Berikut ini adalah tampilan informasi persyaratan melalui salah satu media elektronik sebagai berikut:





**Gambar 1. Informasi Persyaratan Pembuatan KTP-el Melalui Media Instagram**

Sumber: Data diolah 2022 dari Instagram  
@swargaloka.sub

Dapat dilihat pada Gambar 1. yang memuat persyaratan administrasi kependudukan termasuk pembuatan KTP-el pada jenis pelayanan kebutuhan pemohon.

Kemudahan masyarakat dalam mendapatkan informasi mengenai peraturan kelengkapan persyaratan pembuatan KTP-el juga diberikan oleh Dispenduk Capil Surabaya dengan penjelasan apabila pemohon kebingungan. 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. Permasalahannya juga bisa terjadi karena seringkali masyarakat selaku pemohon tidak mendapatkan layanan dalam pembuatan KTP-el karena ditemukan persyaratan yang kurang. Hal tersebut bagi sebagian pemohon beranggapan di Dispenduk Capil Surabaya persyaratan pelayanan KTP-el berbelit-belit. Berdasarkan wawancara yang didapat peneliti terkait layanan persyaratan oleh Gabriella selaku masyarakat yang sedang mengurus permohonan KTP-el mengatakan:

“Baru lihat peraturan buat bikin KTP-el disini (Gedung Siola) ternyata harus daftar online dulu, jadi baru aja daftar online sekarang. Saya sudah bawa akta kelahiran buat jaga-jaga ternyata syaratnya KTP baru pakai KK saja.”

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

KTP-el bahwa pada masing-masing jenis layanan keperluan berbeda-beda.

## B. Identifikasi Prosedur

Prosedur pelayanan diartikan sebagai aturan baku pelayanan untuk pemberi maupun penerima pelayanan beserta penanganan pengaduannya. Proses pelayanan dapat dikatakan suatu hal yang esensial sehingga diperlukan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mengatur secara detail pelayanan KTP-el dan dapat dengan mudah dipahami pengguna layanan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surabaya dalam menyelenggarakan pelayanan 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.

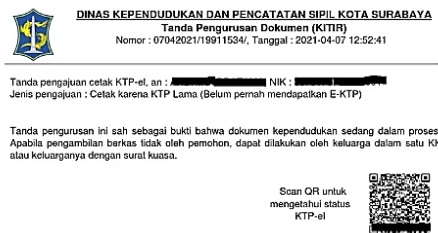
Prosedur layanan tertuang pada PERWALI Surabaya No 10 Tahun 2022 menyebutkan permohonan layanan administrasi penduduk dapat dilakukan melalui daring secara mandiri bagi yang telah melakukan perekaman KTP-el dan luring melalui pihak-pihak yang berwenang sesuai ketentuan yang telah berlaku.

Maka berdasarkan dasar hukum diatas dibentuklah ketentuan SOP pelayanan pembuatan KTP-el yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil meliputi tahapan verifikasi, registrasi pemohon, validasi serta penerbitan dokumen kependudukan diuraikan pada kegiatan yang terdiri dari:

### a. Perekaman KTP Elektronik dan Pencetakan Tanda Bukti Layanan (Kitir)

1. Bagi masyarakat/pemohon yang ingin melakukan perekaman dapat datang ke kantor Dispenduk Capil/Kantor Kecamatan setempat dengan membawa persyaratan lengkap pembuatan KTP-el yang sudah ditentukan untuk dilakukan pengajuan permohonan;
2. Mendaftar nomor antrian secara *online* melalui laman *website* berikut ini <https://ssw.surabaya.go.id/anjungan/> dan membawa persyaratan lengkap sesuai jenis layanan kemudian tunggu hingga dilakukan panggilan oleh petugas registrasi layanan;
3. Petugas loket memverifikasi berkas persyaratan, jika telah sesuai dilakukan pengagendaaan berkas apabila tidak sesuai berkas akan dikembalikan untuk dilengkapi pemohon;

4. Operator memverifikasi data untuk perekaman KTP-el;
5. Operator menginput NIK dan mencetak tanda bukti layanan (Kitir) dengan *barcode* kepada pemohon layanan perekaman KTP-el;
6. Pemohon mendapat Kitir yang sudah jadi.

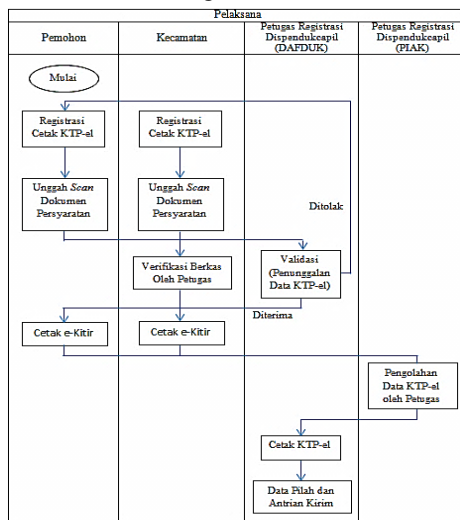


**Gambar 2. Tanda Pengurusan Dokumen (Kitir) Bagi Pemohon Usai Melakukan Perekaman KTP-el**

Sumber: Dispenduk Capil Kota Surabaya

#### b. Pelayanan Cetak KTP-el dengan KLAMPID

Dalam pencetakan dokumen kependudukan pada KTP-el dilakukan secara *online* dengan situs KLAMPID bagi pemohon yang sudah melakukan perekaman terlebih dahulu. Dalam pelaksanaannya Dispenduk Capil memiliki Standar Operasional Prosedur. Dibawah ini dapat dilihat alur dalam bentuk *swimline* sebagai berikut:



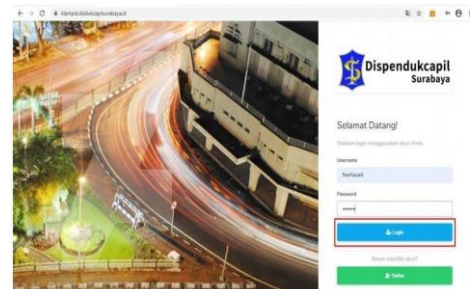
**Gambar 3. Swimline Standar Operasional Prosedur Pelayanan Cetak KTP-el dengan KLAMPID**

Sumber: Data diolah 2022 dari SOP Pencetakan KTP-el Dispenduk Capil

Dilihat dalam Gambar 3. yang memuat alur pelayanan cetak KTP-el bahwa pengisian pengajuan melalui situs klampid disertai *scan* dokumen pendukung secara elektronik dilakukan

melalui Kecamatan maupun secara mandiri dengan mempunyai akun dan *password* klampid yang telah didaftarkan, pemohon akan diberi e-kitir *barcode* sebagai tanda pengurusan layanan dan pengecekan keaslian dokumen e-Kitir. Berikut ini penjelasan mengenai permohonan cetak KTP-el melalui KLAMPID yaitu:

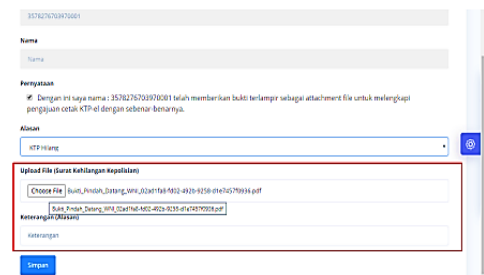
1. Penduduk sebagai pemohon dapat mengajukan permohonan pelaporan melalui pelaporan di Kecamatan atau website KLAMPID (<https://klampid-dispendukcapil.surabaya.go.id>) dengan akun dan *password* yang telah terdaftar;



**Gambar 4. Laman Website KLAMPID Layanan Pencetakan KTP-el**

Sumber: Data diolah 2022 dari panduan Cetak e-KTP oleh Dispenduk Capil Kota Surabaya

2. Apabila pemohon mendaftar mandiri secara *online* dapat mengunggah berkas dan persyaratan dalam format satu dokumen *pdf* yang tertera pada gambar berikut ini;

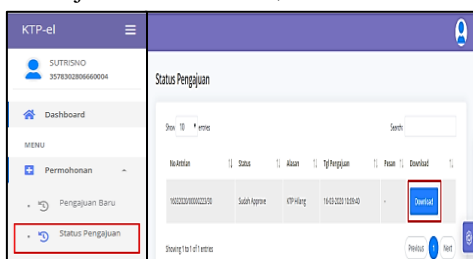


**Gambar 5. Laman Pengunggahan Dokumen Persyaratan Cetak KTP-el**

Sumber: Data diolah 2022 dari panduan Cetak e-KTP oleh Dispenduk Capil Kota Surabaya

3. Petugas melakukan pengecekan permohonan berkas dan data. Jika berkas tidak sesuai atau kurang atau data bermasalah akan diberikan penolakan berupa notifikasi, kemudian diinfokan ke klampidid pemohon agar melengkapi dan melakukan pengajuan ulang;

4. Pemohon menerima e-Kitir dengan barcode sebagai tanda bukti layanan untuk pengambilan KTP-el jika sudah tercetak;



**Gambar 6. Cetak e-Kitir Menjadi Tanda Terima Pengambilan KTP-el.**

Sumber: Data diolah 2022 dari panduan Cetak *e-KTP* oleh Dispenduk Capil Kota Surabaya

5. Petugas registrasi melakukan pengolahan data untuk diantrikan pencetakan KTP-el hingga masuk ke sistem bagi data yang tidak bermasalah;
6. Petugas *entry* data pilah dan antrian pengiriman pada Surabaya e-ID, selanjutnya KTP-el akan dikirim ke Kelurahan oleh petugas Caraka.

Dikatakan oleh Atistya selaku Pegawai Sub Koordinator Identitas Penduduk Dispenduk Capil Kota Surabaya menegaskan bahwa

“Prosedurnya untuk permohonan KTP-el baru awalnya bisa rekam data terlebih dahulu tapi untuk permohonan cetak ulang langsung daftar antrian online. Nantinya oleh Kemendagri dilakukan proses penunggakan data bisa sampai satu hingga dua hari. Jadi semua layanan kami termasuk KTP-el itu 7 hari kerja apabila persyaratan lengkap gak ada masalah dan blangko tersedia. Lalu proses cetak cukup sehari didukung jaringan yang baik.”

Permohonan cetak KTP-el juga difasilitasi untuk masyarakat dalam bentuk pendistribusian KTP-el yang telah dicetak, nantinya tim caraka Dispenduk Capil menuju kantor kelurahan agar setiap warga bisa mengambilnya dari kantor kelurahan setempat tanpa kembali ke kantor Dispenduk Capil. Masyarakat bisa juga memantau *tracking* KTP-el guna memahami alur cetak yang terdapat pada e-kitir melalui scan *barcode* tanda terima kepengurusan atau bisa dengan aplikasi Surabaya e-ID untuk *tracking* permohonan dokumen KTP-el. (<http://dispendukcapil.surabaya.go.id/>)

Hal tersebut disampaikan Elzha sebagai Pegawai Bagian Umum Kepegawaian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya terkait aplikasi Surabaya e-ID sebagai berikut

“Sebelumnya mau bikin permohonan KTP-el awalnya tidak ada e-Kitir, karna menggunakan tanda terima manual suket pengganti KTP saat

blangko kosong dalam waktu yang lama. Jadi banyak blangko datang kemudian dibentuk sistem antrean *tracking* KTPnya. Sehingga di wadahi melalui aplikasi Surabaya e-ID tersebut”

Metode prosedur pelayanan yang diawali dari pengajuan permohonan layanan, penanganan hingga penyampaian hasil layanan merupakan pemberian proses pelayanan yang baik kepada masyarakat (Sutriadi dan Hasim, 2018). Pemaparan salah satu masyarakat yang sedang mengurus permohonan KTP-el yaitu Eko Tri memaparkan bahwa

“Pengurusan KTP-el buat pindah ke surabaya sangat mudah, cepat dan menguntungkan. Kan sekarang kalau cetak KTP bisa online jadi memudahkan juga bagi pekerja seperti saya ini. Pelayanannya sesuai jadwal yang sudah diinfokan lewat website, sesuai tahapan sudah ada ubahan KTP-elnya (alamat terbaru, status pernikahan). Lalu, cek prosesnya ada alurnya kayak pesan barang di marketplace. Bagus sistem Dispendukcapil Surabaya”

Selain itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya terus berupaya mengoptimalkan dan memaksimalkan pelayanan perekaman KTP-el melalui layanan mendatangi masyarakat dengan fasilitas mobilkeliling 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 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. Hal ini disampaikan juga oleh Meirinawati dan Prabawati (2015) bahwa instansi pemerintah selaku penyelenggara layanan publik berdasarkan peraturan dan penetapan prosedur dapat memberikan layanan publik untuk masyarakat sesuai kebutuhannya.

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



### C. Identifikasi Waktu

Diartikan sebagai penetapan waktu sejak pemohon melakukan pengajuan hingga mendapatkan layanan mulai dari tahap awal hingga akhir antara pemohon layanan dengan petugas layannya.

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. Sejalan dengan pernyataan salah satu informan yakni Atistya selaku Pegawai Sub Koordinator Identitas Penduduk

“Jika ada ketersediaan blangko, prosesnya tujuh hari kerja sejak registrasi selesai dan persyaratannya terpenuhi. Apabila ada gangguan secara teknis maka bisa melampaui hari kerja. Karna belum ada analisis datanya, kita belum dapat memprediksi”

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. Pernyataan diperkuat dari salah satu masyarakat pengurusan KTP-el baru oleh Yuniar menyatakan

“Sewaktu rekam KTP-el secara keseluruhan lancar tapi waktu cetak tahap akhir diberi suket katanya paling lambat 2 minggu. Kalau Suket pengganti KTP-el sementara masa aktifnya sudah habis jadi ya balik lagi buat memperpanjang. Akhirnya saya nunggu sampai sekitar dua sampai tiga bulan”

Sedangkan untuk pengelolaannya, terdapat kendala dalam menyelesaikan 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. Ketepatan waktu proses layanan KTP-el akan membuat penerima jasa lebih puas, sehingga dalam proses pelayanan menjadi faktor penting bagi pengelola dan pengguna jasa layanan. Menurut Widodo (dalam Congge, 2017) bahwa penetapan terlaksananya pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

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 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.

### D. Identifikasi Biaya/Tarif

Biaya/tarif pelayanan ialah termasuk penerapan rincian saat proses pemberian pelayanan harus jelas besarnya. Identifikasi biaya dalam pengelolaan layanan ini paling krusial sebagai dasar dalam pengajuan suatu anggaran dan menentukan tarif layanan. Jika pada suatu pelayanan kepada pengguna layanan diberikan tanpa adanya jumlah biaya, artinya secara menyeluruh dibebankan kepada pemerintah selaku pengelola.

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 menyebutkan

“Pelayanan masyarakat di bidang administrasi kependudukan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak dipungut biaya (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 ketentuan Dispenduk Capil Surabaya. Bersamaan oleh pemaparan Atistya selaku Pegawai Sub Koordinator Identitas Penduduk yang dikutip dalam wawancara sebagai berikut :

“Semua pelayanan administrasi kependudukan termasuk pada penerbitan KTP-el tidak ada pungutan biaya alias gratis, juga sudah diatur pada ketentuan yang berlaku PERWALI Kota Surabaya No 10 Tahun 2022. Jika ditemukan dan terbukti adanya penyalahgunaan penyelewengan pegawai akan diberhentikan atau diminta mengundurkan diri.”

KTP-el sebagai identitas penduduk resmi adalah suatu program oleh pemerintah pusat yang wajib diteruskan pelaksanaannya kepada pemerintah kabupaten/kota guna menghasilkan keabsahan data kependudukan dan menunjang pembuatan *database* kependudukan yang akurat tanpa harus mengeluarkan biaya apapun. Agar masyarakat dimudahkan mendapatkan layanan pembuatan KTP-el karena merupakan suatu kewajiban sebagai WNI. Indikator kesuksesan pelayanan publik bagi pihak pengelola yaitu kepuasan masyarakat (Rakhmah, 2016). Hal serupa juga disampaikan oleh Gabriella yang sedang mengurus permohonan KTP-el:

“Ketika mengurus KTP-el ya gratis tidak dipungut biaya apapun, saya rasa ini memang sudah sesuai dengan aturan yang ditetapkan”

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.

### E. Identifikasi Produk Pelayanan

Produk pelayanan ialah penerapan ketentuan pada luaran (*output*) layanan yang telah diberikan dan telah diterima. 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 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. Sesuai yang disampaikan oleh Atistya selaku Pegawai Sub Koordinator Identitas Penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya yaitu

“Penerbitan KTP-el dari tahun 2011 ini masa berlakunya seumur hidup jadi tidak perlu repot lagi untuk ganti maupun perpanjangan apabila masa telah habis. Kemudian jika terkendala blangko kosong kami juga mengeluarkan Suket sebagai keterangan pengganti KTP-el yang belum jadi memiliki masa aktif 14 hari selama masa cetak dan e-Kitir tanda terima pengurusan KTP-el.”

**Gambar 7. Surat Keterangan (Suket)**

Sumber: Data diolah 2022 dari Dispenduk Capil Kota Surabaya

Sesuai dengan Gambar 7. 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. Sesuai dengan pernyataan Sellang et al (2019) proses interaksi antara pihak pengelola atau penyedia pelayanan dan penerima jasa pelayanan bergantung pada produk akhir suatu layanan.

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 bagi masyarakat yang belum menerima KTP-el juga disediakan alternatif berupa surat keterangan (suket).

### F. Penanganan Pengelolaan Pengaduan

Merupakan Pelaksanaan penanganan penngelolaan pengaduan dengan fokus terhadap keluhan-keluhan yang disampaikan melalui sarana pengaduan, adanya penanganan dari petugas pelayanan dan tindak lanjut pengaduan berdasar pada ketentuan yang berlaku.

Dalam menangani pengaduan, dulu masyarakat/penerima layanan masih dibingungkan terkait pengelolaan, sarana dan penyampaian penanganan petugas yang kurang jelas. Namun seiring berkembangnya media elektronik, masyarakat dengan mudah dapat menyampaikan pengaduannya tanpa perlu secara langsung datang ke instansi terkait. Peningkatan layanan berbasis *website* dalam kegunaan teknologi informasi dan komunikasi pada sektor publik dapat dilihat dengan berkembangnya berbagai aplikasi

pelayanan publik secara elektronik (Eprilianto, Sari, and Saputra 2019).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya untuk meningkatkan layanan penanganan pengelolaan pengaduan mewadahi masyarakat dengan memudahkan menyampaikan aspirasi pengaduannya melalui media elektronik. Seperti halnya yang disampaikan oleh Atistya selaku Pegawai Sub Koordinator Identitas Penduduk di Dispenduk Capil Surabaya:

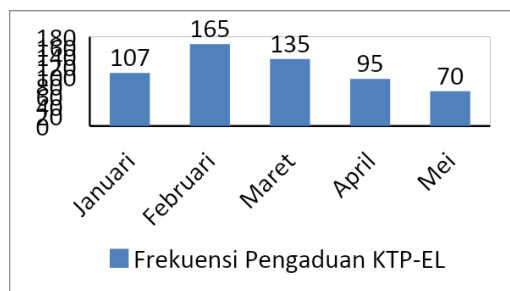
“Untuk pengaduannya ada *call center* sama *service desk* terkait permasalahannya apa saja dan bisa diakses masyarakat. Akses *service desk* bisa melalui petugas perbantuan Dispendukcapil di Kecamatan atau bisa secara mandiri dengan mempunyai akun Klampid”

Bentuk pengaduan yang diberikan Dispenduk Capil Surabaya memberikan akses kepada masyarakat yang ingin melakukan pengaduan terkait dengan layanan yang diberikan melalui penyampaian mekanisme prosedur berikut:

1. Masyarakat yang memiliki pengaduan dapat mengajukan pengaduan secara mandiri melalui *Service Desk* pada *website* pengaduan <https://dukcapilsapawarga-dispendukcapil.surabaya.go.id/>, menghubungi *Call Center* melalui nomor telepon 031-99254200 dan juga dapat melalui email [dis\\_dukcapil@surabaya.go.id](mailto:dis_dukcapil@surabaya.go.id).
2. Pengaduan yang masuk diproses petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya untuk dilakukan tindak lanjut.
3. Warga mendapat balasan melalui beragam chanel yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dengan benar dan terukur.

Dispenduk Capil Surabaya telah melakukan penanganan pengaduan tentang KTP-el pada bulan Januari hingga Mei tahun 2022 melalui *Service Desk* sebagai berikut

**Grafik 2. Penanganan Pengaduan KTP-EL Melalui Service Desk Jan-Mei 2022**



Sumber: Data diolah 2022 dari Dispenduk Capil Kota Surabaya

Terlihat dalam Grafik 2. bahwa penanganan pengelolaan pengaduan mengenai KTP-el dari bulan Januari hingga Mei 2022 dapat disimpulkan peningkatan pengelolaan pengaduan tertinggi pada bulan Februari dengan jumlah 165 pengaduan, selanjutnya didominasi pada bulan Januari dengan jumlah 107 pengaduan, dilanjutkan dengan bulan Maret dengan jumlah 135 pengaduan, dilanjutkan dengan bulan April dengan jumlah 95 pengaduan dan bulan Mei dengan jumlah 70 pengaduan. Adanya pengaduan tertinggi pada bulan Februari 2022 ini disebabkan kendala pasokan blangko KTP-el dari Pemerintah Pusat.

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 chanel 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 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.

## PENUTUP

### Simpulan

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 kepada pemerintah sehingga masyarakat tidak dipatok tarif apapun. Identifikasi produk pelayanan telah cukup baik. Produk pelayanan KTP-el yang diterbitkan ialah fisik KTP-el itu sendiri kemudian surat keterangan (suket) yang berfungsi sebagai pengganti KTP-el sementara selama penerbitan KTP-el belum bisa dilakukan adapun produk e-Kitir yaitu tanda terima kepengurusan selama KTP-el. Identifikasi penanganan pengelolaan pengaduan pelayanan meliputi mekanisme pengaduan pelayanan sudah cukup baik menyangkut berbagai bentuk penanganan pengelolaan pengaduan yang membantu pengguna jasa pembuatan KTP-el disertai mekanisme pengaduan yang mudah diakses bila mendapat keluhan, masalah ataupun pertanyaan.

### 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. 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.

### Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah terlibat dan berkontribusi dalam penyusunan artikel ilmiah ini, diantaranya yaitu:

- a. Tuhan Yang Maha Esa
- b. Dra. Meirinawati, M.AP selaku dosen pembimbing
- c. Eva Hany Fanida, S.AP., M. AP., dan Deby Febriyan Eprilianto, S.Sos., M.PA., selaku dosen penguji.
- d. Pegawai Dispenduk Capil Surabaya sebagai narasumber.
- e. Orangtua beserta keluarga yang senantiasa memberi dukungan secara moril dan materil dan motivasi.
- f. Para sahabat dan teman seperjuangan.

### DAFTAR PUSTAKA

- 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: Rineka Cipta.
- Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur. 2022. *Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin dan Kabupaten/Kota Provinsi Jawa Timur (Jiwa)*. 2021-2023. (<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./](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. “Public Service in Romania and Its Role in the Development of the Administrative Capacity.” *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 Pelayanan Publik.” *Jurnal Administrasi Publik* 12(1): 45–54.
- Mutimukwe, 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 District Administration 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 Secara Nasional
- Peraturan 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.
- 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.

