

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN KTP  
ELEKTRONIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN  
SIPIL KOTA SURABAYA**

**Skripsi**



**UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A**

Oleh :

**ARYANTUNUR ZAIMAH**

07040420021

**PROGRAM STUDI PEMIKIRAN POLITIK ISLAM  
FAKULTAS USHULUDIN DAN FILSAFAT  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA**

**2024**

**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Skripsi berjudul “Efektivitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan KTP Elektronik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya” yang ditulis oleh Aryanti Nur

Zaimah ini telah disetujui pada tanggal 03 Juni 2024

Surabaya, 03 Juni 2024

Pembimbing



**Dr. Khoirul Yahya, S.Ag, M.Si.**

**NIP. 197202062007101003**

**PERNYATAAN KEASLIAN  
PERTANGGUNG JAWABAN PENULISAN SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Aryanti Nur Zaimah

Nim : 07040420021

Fakultas/Prodi : Pemikiran Politik Islam

Judul : Efektivitas Pelayanan Publik Dalam

Pembuatan KTP Elektronik Pada Dinas Kependudukan dan  
Pencatatan Sipil Kota Surabaya

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa:

1. Skripsi ini tidak pernah dikumpulkan pada lembaga pendidikan manapun untuk mendapatkan gelar akademik apapun.
2. Skripsi ini adalah benar-benar hasil karya secara mandiri dan bukan merupakan plagiasi atas karya orang lain.
3. Apabila skripsi ini di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan sebagai hasil plagiasi, saya bersedia menanggung segala konsekuensi hukum yang terjadi.

Surabaya, 03 Juni 2024

Yang menyatakan

  
(Aryanti Nur Zaimah)

## PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi oleh Aryanti Nur Zaimah yang berjudul : “Efektivitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan KTP Elektronik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya” telah dipertahankan dan dinyatakan lulus di depan Tim Penguji Skripsi pada tanggal 11 Juni 2024.

### PENGUJI SKRIPSI

Penguji 1



**Dr. Khoirul Yahya, S.Ag., M.Si.**  
NIP.197610182008012008

Penguji 2



**Dr. Isa Anshori, M.Ag.**  
NIP.195304211979031021

Penguji 3



**M. Anas Fakhruddin, M.Si.**  
NIP.198202102009011007

Penguji 4



**Hasan Mahfudh, M.Hum.**  
NIP.198909202018031001

Surabaya, 24 Juni 2024

Mengesahkan,  
Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya  
Fakultas Ushuluddin Dan Filsafat  
Dekan,



**Prof. Abdul Badir Riyadi, Ph.D.**  
NIP.1970081320055011003



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA  
PERPUSTAKAAN

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300  
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Aryanti Nur Zaimah  
NIM : 07040420021  
Fakultas/Jurusan : Ushuluddin/Pemikiran Politik Islam  
E-mail address : aryantizaimah15@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :  
 Sekripsi  Tesis  Desertasi  Lain-lain (.....)  
yang berjudul :

« Efektivitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan KTP Elektronik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya »

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 29 Juni 2024

Penulis

Aryanti Nur Zaimah

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelayanan publik dalam pembuatan KTP elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Surabaya. Menggunakan teori efektivitas pelayanan publik sebagai kerangka konseptual, penelitian ini mengevaluasi lima dimensi utama: produktivitas, kualitas, efisiensi, fleksibilitas, dan kepuasan. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif, yang melibatkan wawancara mendalam, observasi, dan analisis dokumen. Penelitian ini memberikan gambaran komprehensif tentang bagaimana layanan publik dalam pembuatan KTP elektronik di Surabaya diimplementasikan dan dievaluasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik dalam pembuatan KTP elektronik di Disdukcapil Surabaya menunjukkan efektivitas yang tinggi. Analisis lima dimensi utama menunjukkan bahwa produktivitas meningkat dengan adanya sistem digitalisasi yang mengurangi waktu dan biaya dalam proses pengurusan. Kualitas layanan juga meningkat dengan adanya transparansi dan akurasi data yang lebih baik, sedangkan efisiensi tercapai melalui pengurangan prosedur birokrasi yang tidak perlu. Fleksibilitas layanan ditunjukkan dengan kemudahan akses bagi masyarakat dari berbagai kalangan dan latar belakang.

Salah satu inovasi signifikan yang berkontribusi pada efektivitas layanan ini adalah program Jebol Anduk (Jemput Bola Administrasi Kependudukan), yang memfasilitasi proses pembuatan KTP elektronik menjadi lebih cepat dan mudah diakses oleh masyarakat. Program ini berhasil meningkatkan kepuasan masyarakat dengan menyediakan layanan yang responsif dan proaktif. Secara keseluruhan, penelitian ini mengindikasikan bahwa digitalisasi dan inovasi dalam layanan publik di Disdukcapil Surabaya telah memberikan dampak positif yang signifikan, menjadikan proses pengurusan KTP elektronik lebih efisien, fleksibel, dan memuaskan bagi masyarakat.

**Kata Kunci :** Efektivitas, Pelayanan Publik, Ktp Elektronik, dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>PEERNYATAAN KEASLIAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI .....</b>	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Definisi Konseptual.....	7
F. Sistematika Pembahasan.....	11
<b>BAB II .....</b>	<b>13</b>
A. Kajian Teori .....	13
B. Penelitian Terdahulu.....	22
<b>BAB III.....</b>	<b>30</b>

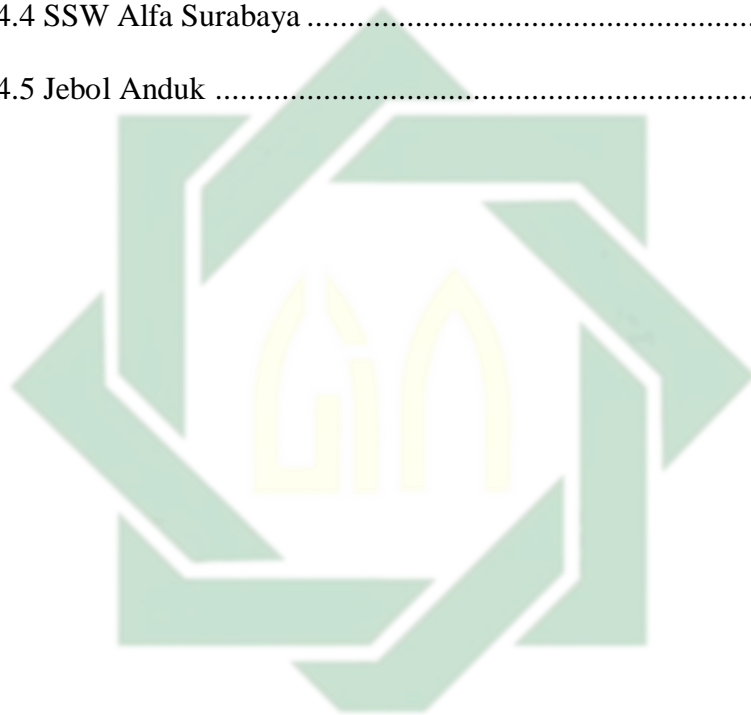
A. Jenis Penelitian.....	30
B. Sumber Data.....	31
C. Teknik Pengumpulan Data .....	32
D. Fokus Penelitian .....	34
E. Lokasi Penelitian .....	34
F. Informan Penelitian .....	35
G. Analisis Data.....	36
H. Keabsahan Data.....	36
<b>BAB IV .....</b>	<b>38</b>
A. Gambaran umum Lokasi Penelitian .....	38
B. Penyajian dan Analisis Data .....	52
<b>BAB V.....</b>	<b>76</b>
A. Kesimpulan .....	76
B. Saran .....	77
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>79</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>.....</b>

UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Mall Pelayanan Publik Kota Surabaya .....	41
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Disdukcapil.....	43
Gambar 4.3 Aplikasi Klampid.....	44
Gambar 4.4 SSW Alfa Surabaya .....	59
Gambar 4.5 Jebol Anduk .....	64



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Informan Penelitian .....	35
Tabel 4.2 Deskripsi Dispenduk Surabaya .....	41



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## DAFTAR PUSTAKA

- Arlita Rakhmah dan Dra. Meirinawati, M.AP, “ *Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan KTP-el (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil (Dispenduk Capil).*”
- Dr. Drs. Ismail Nurdin, M.Si, “*Buku Kualitas Pelayanan Publik*” (PERILAKU APARATUR DAN KOMUNIKASI BIROKRASI DALAM PELAYANAN PUBLIK).
- Ogin Antariksa, “*Strategi Peningkatan Pelayanan Pembuatan E-KTP Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik, VOL 5 No 2, (Agustus,2017).*”
- Riri Gustiana,” *Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Pada Kantor Kecamatan Baamang Kabupaten Kotawaringin Timur* “.Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Pemerintahan. Vol 5.
- Heryanto Monoarfa, *Efektivitas dan Efisiensi Penyelenggaraan Pelayanan Publik: Suatu Tinjauan Kinerja Lembaga Pemerintahan.*
- Vian Dwi Lestari, “Implementasi Efektivitas Pengendalian Intern Pada Sistem Informasi Akuntansi Penggajian”, Jurnal Riset Mahasiswa Ekonomi (RITMIK) Vol.5 No.1 (2023) hlm.49-61.
- Alkadri, Hanif. (2011). *Efektivitas dan Efisiensi Pembiayaan Pendidikan.*
- Ni Ketut Riani, “*Strategi Peningkatan Pelayanan Publik*“, Jurnal Inovasi Penelitian, April (2021), Vol1 No11.
- Iwan Sudrajat, “Teori dalam penelitian arsitektur”, yang diterbitkan di Jurnal *Teknik Arsitektur*, volume 05, tahun 2020.
- Dipta Kharisma dan Tri Yuniningsih, “Efektivitas Organisasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang”.
- Ferdian Arie Bowo dan Imam Mahrudi, “Efektivitas Pelayanan Publik Dasar Dalam Kualitas Pelayanan”, Jurnal Studi Interdisipliner Perspektif”, Vol 21, NO 2, Tahun 2022. Hal 106.
- Budi Setiyono, M.Pol.Admin, Ph.D. Konsep dan Pengertian Umum, Modul 1. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, No 25, Tahun 2004.

- Sugiyono, “*Metodologi Penelitian pendidikan pendekatan Kualitatif*”, (Bandung: CV Alfabeta, 2015).
- Supardi, “*Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*”, Yogyakarta: UII Press, 2005, hal. 28
- Burhan Bungin. 2001. *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya: Airlangga University Press. hlm.123
- Sugiyono, (2018), *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: PT Alfabet.
- Kusaeri, “*Metode Penelitian*”, UIN Sunan Ampel Surabaya, press, 2014, Hal. 232
- Buku-MetodePenelitian-Kualitatif, hal 107.
- Ahmad Rojali, “*Analisis Data Kualitatif*”, *Jurnal Alhadharah*, Vol 17 No. 33 2018, Hal 82.



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A