

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

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akhir Dan Memenuhi Syarat  
Mencapai Gelar Sarjana Strata-1 Program Studi Administrasi  
Publik



**OLEH :**

**APOLINARIUS BALI SARI KOREBIMA**

**NBI : 111170003**

**PROGRAM STUDI ADMNISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945  
SURABAYA**

**2022**

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

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akhir Dan Memenuhi Syarat  
Mencapai Gelar Sarjana Strata-1 Program Studi Administrasi  
Publik



**OLEH :**

**APOLINARIUS BALI SARI KOREBIMA**

**NBI : 1111700039**

**PROGRAM STUDI ADMINSTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945  
SURABAYA  
2022**

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama : Apolinarius Bali Sari Korebima

NBI : 1111700039


Judul : EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBUATAN  
E-KTP DI KANTOR KECAMATAN SUKO-  
LILO KOTA SURABAYA

Mengetahui :

Wakil Dekan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Dosen Pembimbing I

  
Drs. Agung Pujianto, MM  
NIDN : 0719106701

  
Drs. Supri Hartono, MS  
NIDN : 0712046201

## TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana.

Pada tanggal : 04 Januari 2022

Dewan Penguji :

1. Drs. Supri Hartono, MS

2. Drs. Adi Soesiantoro, M.Si

3. Yusuf Hariyoko, S.AP, M.AP

Mengesahkan,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Wakil Dekan

  
Drs. Agung Pujianto, MM

NIDN : 0719106701

## HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Apolinarius Bali Sari Korebima  
NBI : 1111700039  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Pembuatan E-KTP  
di Kantor Kecamatan Sukolilo Kota  
Surabaya

Menyatakan :

1. Bahwa skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam daftar pustaka.
3. Apabila dikemudian hari ternyata skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak dicantumkan dalam daftar pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya.

Surabaya, 17 Januari 2022

Yang memuat surat pernyataan ini,

A handwritten signature in black ink is written over a rectangular postage stamp. The stamp is light brown and features the Garuda Pancasila emblem at the top center. Below the emblem, the text 'REPUBLIK INDONESIA' is visible. The stamp's value is 'Rp. 3000' and it is labeled 'METERAI TEMPEL'. A unique alphanumeric code '32720AJX537716982' is printed at the bottom of the stamp.

Apo-  
linarius Bali Sari Korebima



**UNIVERSITAS  
17 AGUSTUS 1945 SU-  
RABAYA**

**BADANPERPUSTAKAN**

Jl. SEMOLOWARU 45 SURABAYATELP.  
031 593 1800 (Ext. 311)e-mail : per-  
pus@untag-sby.ac.id

## **LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang ber-tanda tangan di bawah ini:

Nama : Apolinarius Bali Sari Korebima  
NBI/NPM : 1111700039  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi : Administrasi Publik  
Jenis Karya : Skripsi/ Tesis/ Disertasi/ Laporan Penelitian/ Praktek\*

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul:

*Efektivitas Pelayanan Pembuatan E-KTP di Kantor Kecamatan Sukolilo  
Kota Surabaya*

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty – Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
Pada Tanggal : 17 Januari 2022

Yang Menyatakan,



(Apolinarius Bali Sari Korebima)

## **KATA PERSEMBAHAN DAN MOTTO**

Skripsi ini penulis dedikasikan kepada kedua orang tua tercinta, Bapak dan Mama, ketulusanya dari hati atas doa yang tak pernah putus, semangat yang tak ternilai. Serta Untuk Orang-Orang Terdekatku Yang Tersayang, Dan Untuk Al-mamater Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya Kebanggaanku.

*“mengucap syukurlah dalam segala hal”*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yesus, karena hanya atas petunjuk dan pertolongan-Nya penulis dapat menyelesaikan pembuatan skripsi ini. Skripsi saya yang berjudul **“Efektivitas Pelayanan Pembuatan E-KTP di Kanor Kecamatan Sukilo Kota Surabaya”** merupakan tugas akhir sebagai salah satu syarat guna menyelesaikan program studi sarjana (strata-1) pada Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Atas terselesainya penulisan skripsi ini tidak lepas dari keikutsertaan pihak-pihak yang telah memberikan bantuan. Baik secara moril maupun materi. Oleh karena itu tidak berlebihan sekiranya penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Drs. Supri Hartono, MS , selaku pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu, untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Anggraeny Puspaningtyas, S.AP., M.AP, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bantuan, bimbingan, ide dan pengarahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Seluruh dosen dan Staf pengajar Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah memberikan ilmunya sehingga bisa terselesainya skripsi ini.
4. Kedua orang tuaku tersayang Andreas Jepe Korebima dan Margareta Olina, kakak, adik serta keluarga besar saya dimana telah menjadi motivasi utama dan telah memberi semangat sehingga skripsi ini bisa selesai.

Akhirnya dengan segala kerendahan hati penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak – pihak yang membutuhkan dan dapat dijadikan referensi bagi penelitian – penelitian selanjutnya. Penulis juga menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dan banyak kelemahan. Sehingga penulis tidak lupa mengaharapkan saran dan kritik skripsi ini.

Surabaya, 10 Januari 2022

Penulis



Apolinarius Bali Sari Korebima



## **ABSTRAK**

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

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 mengfokuskan 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**

### ***EFFECTIVENESS OF E-KTP MAKING SERVICES IN SUKOLILO DISTRICT OFFICE, SURABAYA CITY***

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*

## DAFTAR ISI

<b>COVER</b>	-----	<b>i</b>	
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b>	-----	<b>ii</b>	
<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI</b>	-----	<b>iii</b>	
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN</b>	-----	<b>iv</b>	
<b>LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b>	-----	<b>v</b>	
<b>KATA PERSEMBAHAN DAN MOTTO</b>	-----	<b>vi</b>	
<b>KATA PENGANTAR</b>	-----	<b>vii</b>	
<b>ABSTRAK</b>	-----	<b>xiii</b>	
<b>ABSTRACT</b>	-----	<b>ix</b>	
<b>DAFTAR ISI</b>	-----	<b>x</b>	
<b>DAFTAR TABEL</b>	-----	<b>xii</b>	
<b>DAFTAR GAMBAR</b>	-----	<b>xiii</b>	
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b>	-----	<b>xiv</b>	
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	-----	<b>1</b>	<b>1.1</b>
Latar Belakang	-----	1	
1.2 Rumusan Masalah	-----	3	
1.3 Tujuan Penelitian	-----	3	
1.4 Manfaat Penelitian	-----	3	
1.5 Sistematika Penulisan	-----	4	
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	-----	<b>5</b>	
2.1 Penelitian Terdahulu	-----	5	
2.2 Landasan Teori	-----	11	
2.2.1 Konsep Efektifitas	-----	11	
2.2.2 Pengertian Efektifitas	-----	13	
2.2.3 Ukuran Efektifitas	-----	16	2.3
Pelayanan Publik	-----	19	
2.3.1 Definisi Pelayanan Publik	-----	19	
2.3.2 Jenis-jenis Pelayanan Publik	-----	21	
2.3.3 Standar Pelayanan Publik	-----	21	
2.3.4 Asas-asas Pelayanan Publik	-----	22	
2.3.5 Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik	-----	23	
2.3.6 Faktor Penghambat Pelayanan	-----	24	
2.3.7 Kualitas Pelayanan Publik	-----	25	
2.4 Definisi E-KTP	-----	29	

2.4.1	Pengertian E-KTP -----	29
2.4.2	Keunggulan E-KTP -----	33
2.5	Kerangka Pikir -----	34
<b>BAB III METODE PENELITIAN -----</b>		<b>36</b>
3.1	Tipe Penelitian -----	36
3.2	Lokasi Penelitian -----	36
3.3	Objek dan Informan Penelitian -----	36
3.3.1	Objek Penelitian -----	36
3.3.2	Informan Penelitian -----	36
3.4	Fokus Penelitian -----	37
3.5	Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data -----	37
3.5.1	Sumber Data -----	37
3.6	Teknik Pengumpulan Data -----	38
3.7	Teknik Analisis Data -----	39
3.8	Keabsahan Data -----	41
<b>BAB IV PEMBAHASAN -----</b>		<b>43</b>
4.1	Deskripsi Objek Penelitian -----	43
4.1.1	Gambaran Kantor Kecamatan -----	43
4.1.2	Visi dan Misi -----	43
4.1.3	Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya -----	44
4.1.4	Tugas dan Fungsi -----	44
4.2	Penyajian Data -----	45
4.2.1	Jadwal Pelayanan Kantor Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya -----	45
4.2.2	Jenis Pelayanan Kantor Kecamatan Sukolilo ----	45
4.3	Hasil Penelitian -----	46
4.3.1	Prosedur Pelayanan di Kantor Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya -----	47
4.3.2	Waktu Penyelesaian -----	48
4.3.3	Biaya Pelayanan -----	48
4.3.4	Sarana Prasarana -----	49
4.3.5	Kompetensi Petugas -----	50
4.3.6	Faktor Penghambat dan Pendukung Pelayanan -	51
4.4	Pembahasan -----	52
4.4.1	Efektifitas Pelayanan Pembuatan E-KTP -----	52
4.4.2	Faktor Penghambat Efektifitas -----	58

<b>BAB V PENUTUP</b>	<b>60</b>
5.1 Kesimpulan	60
5.2 Saran	61
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	<b>62</b>
<b>LAMPIRAN</b>	<b>65</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian terdahulu -----	5
-----------	----------------------------	---

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir -----	34
Gambar 4.1 Struktur organisasi kecamatan -----	44

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Pedoman Wawancara -----	65
Lampiran 2	Dokumentasi -----	66
Lampiran 3	Surat pengantar Penelitian -----	70
Lampiran 4	Surat ijin Penelitian -----	71
Lampiran 5	Lembar perintah revisi -----	72
Lampiran 6	Lembar hasil turnitin -----	75