

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran secara rinci tentang strategi peningkatan pelayanan pembuatan e-KTP yang telah dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Untuk mengetahui strategi yang diterapkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dalam meningkatkan pelayanan publik, digunakan lima aspek strategi dari Osborne dan Plastrik, yaitu strategi pengembangan struktur kerja, pengembangan prosedur, pengembangan infrastruktur, pengembangan budaya kerja dan pengembangan kewirausahaan.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Lokasi penelitian adalah kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Pengumpulan data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini adalah Kepala Dinas, Kepala Pelayanan, aparatur perekaman, aparatur pencetakan, aparatur pelayanan dan pemohon pembuatan e-KTP serta pihak kecamatan. Jumlah informan dalam penelitian ini adalah 22 orang yang diambil dengan teknik penentuan informan *purposive sampling* untuk pihak pemerintah dan *accidental sampling* untuk pihak masyarakat. Analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Teknik pemeriksaan dan keabsahan data yang digunakan adalah triangulasi.

Penelitian ini menemukan bahwa ditengah berbagai problema dalam pelayanan e-KTP, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya telah berupaya melakukan berbagai strategi untuk meningkatkan pelayanannya. Strategi tersebut adalah dengan melakukan pengembangan struktur melalui manajemen pembagian kerja optimal, kerjasama dengan kecamatan dan penambahan tenaga kerja. Pengembangan prosedur melalui penyederhanaan persyaratan, pelayanan jemput bola dan pendistribusian e-KTP yang tercetak. Pengembangan infrastruktur dilakukan dengan penambahan alat cetak di Kecamatan dan fasilitas pelayanan pelayanan lain. Pada pengembangan budaya kerja, telah dilakukan dengan pelatihan dan penambahan jam pelayanan, serta pengembangan kewirausahaan melalui sosialisasi kepada masyarakat.

**KataKunci : Strategi, Pelayanan Publik, e-KTP**