

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan tentang *public value* (nilai publik) dari pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Lokasi penelitian ini adalah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini ditentukan dengan metode *purposive sampling* untuk pihak pemerintah dan *accidental sampling* untuk pihak masyarakat. Analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Surabaya telah mampu memenuhi nilai-nilai dalam dimensi *public value* dalam pelayanan e-KTP. Kualitas informasi terkait layanan e-KTP belum sepenuhnya terselenggara secara maksimal karena ketersediaan informasi online yang belum diperbarui, namun Dispendukcapil Surabaya telah mampu menyediakan berbagai saluran komunikasi yang memudahkan pemohon, orientasi pengguna layanan telah menunjukkan bahwa penyelenggara layanan mampu memenuhi kebutuhan pemohonnya, efisiensi pada pelayanan sudah baik, dikarenakan waktu tunggu pemohon yang tidak terlalu lama, walau terdapat beberapa hal yang mempengaruhi dan mengganggu kecepatan pelayanan, seperti ketersediaan blangko, gangguan jaringan, sarana dan prasarana yang meliputi alat rekam dan cetak pembuatan e-KTP, dan masih terdapat pemohon yang merasa estimasi waktu pelayanan di biometrik tidak sesuai, transparansi dinilai telah dapat menghubungkan masyarakat dengan informasi yang dibutuhkannya, dan disisi lain reponsifitas Dispendukcapil Surabaya sudah baik, hal ini ditunjukkan oleh terlaksananya program e-KTP keliling atau jemput bola yang memprioritaskan lansia dan orang sakit, pengaturan pelayanan saat kondisi pelayanan sehingga ramai sehingga antrian dapat cepat diminimalisir, walaupun daya tanggap terkait pemenuhan blangko dan perbaikan gangguan jaringan bergantung pada Kemendagri atau Pemerintah pusat.

Kata kunci; *public value*, e-KTP, Dispendukcapil Surabaya

ABSTRACT

This study aims to obtain a detailed description of the public value of making e-ID card by the Department of Population and Civil Registration Surabaya. This study is qualitative methods descriptive type. The research location is the office of Population and Civil Registration Service. The collection data obtained through in-depth interviews, observation, and documentation. The number of informant in this study taken by purposive sampling technique for determine informant in the government and accidental sampling for the community. Data analysis using data reduction, data presentation, and conclusion.

The result showed that Department of Population and Civil Registration Surabaya has been able to fulfill all values in process of e-ID service , because the result showed that the dimensions of public value in Department of City Population and Civil Registration Service in Surabaya has been implemented. The quality of information related to process of making e-ID service need to be improved, but public organization has been able to provide various communication channels. Service users have fulfilled their needs. Efficiency is good, because applicants have short time for queued up and applicant get e-ID cards on time, but few applicant's feel that biometric service can't completed on time, network disorders and lacking stock of e-ID card is sometimes occur. Transparency has been able to connect applicant with the information they needed, and responsiveness is good because they have program to priority the elderly and sick people, arrange service so that the queue can be minimized when it is crowded, have responsiveness to stock of e-ID fulfillment and network problem, even though it depends on the Ministry of Internal Affairs.

Key words; public value, e-ID card, Department of Population and Civil Registration Surabaya