

Evaluasi Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Sidoarjo

Syarifatul Mufarrijah¹, Alfentira Mega Sasikaraya²,
Rizka Adha Khairunnisa³, Singgih Manggalou⁴

¹²³⁴Program Studi Administrasi Publik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Email: 22041010279@student.upnjatim.ac.id

Abstract. *This study aims to evaluate the service for issuing Identity Cards (KTP) at the Public Service Mall (MPP) in Sidoarjo Regency. The study employs a descriptive qualitative method with data collected through observation, interviews, and documentation. The results indicate that the KTP service at MPP Sidoarjo is not yet optimal in terms of adequacy, such as limited availability of KTP blanks and waiting room facilities. Additionally, supporting facilities for vulnerable groups are inadequate, resulting in uneven service distribution. The availability of service information is also insufficient and unclear, hindering public access. Furthermore, service responsiveness needs improvement to address unclear information regarding service obstacles.*

Keywords: *Evaluation, Service, Identity Card (KTP).*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Sidoarjo. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa proses pelayanan KTP di MPP Kabupaten Sidoarjo masih belum berjalan dengan optimal pada aspek kecukupan, seperti adanya keterbatasan blanko KTP dan fasilitas ruang tunggu. Selain itu, fasilitas pendukung bagi kelompok rentan belum memadai sehingga pemerataan layanan belum tercapai sepenuhnya. Ketersediaan informasi layanan kurang tepat dan jelas, sehingga menghambat akses masyarakat. Responsivitas pelayanan juga perlu ditingkatkan untuk mengatasi ketidakjelasan informasi terkait kendala layanan.

Kata Kunci: Evaluasi, Pelayanan, Kartu Tanda Penduduk.

Received apr 26, 2025; Revised may 08 2025; Accepted Jun 24, 2025

* Syarifatul Mufarrijah, e-mail address: 22041010279@student.upnjatim.ac.id

PENDAHULUAN

Administrasi kependudukan memiliki peranan yang sangat penting bagi kehidupan masyarakat Indonesia untuk memastikan bahwa setiap warga negara mempunyai identitas yang sah dan diakui oleh suatu negara. Salah satu bentuk pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah Indonesia kepada masyarakat yakni pelayanan administrasi kependudukan, sebagaimana pelayanan tersebut termuat dalam pasal 1 Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan yang menjelaskan bahwa proses pengelolaan atau pencatatan data kependudukan menjadi tanggungjawab pemerintah yang terdaftar secara administrasi sebagai warga negara Indonesia (Zica & Fanida, 2022). Salah satu dokumen yang digunakan sebagai syarat agar bisa mendapatkan akses pelayanan publik, pembuatan SIM, jaminan kesehatan adalah kartu tanda penduduk (Cholifinando, 2022).

Fenomena double KTP atau KTP ganda banyak dijumpai termasuk di Kab. Sidoarjo. Permasalahan KTP ganda disebabkan oleh berbagai alasan, salah satunya adalah perekaman KTP-el di dua tempat yang berbeda dengan NIK yang berbeda. Padahal KTP elektronik dilengkapi dengan chip yang mampu melakukan autentikasi dan memberikan tanda tangan digital, e-KTP ini berfungsi untuk mencegah terjadinya duplikasi KTP serta pemalsuan data, sekaligus menjamin keakuratan informasi kependudukan (Putri & Rodiyah, 2025). Untuk mengatasi permasalahan ini dapat mengunjungi MPP sebagai tempat penyedia layanan publik. Selain itu, terdapat permasalahan yang bersumber dari media sosial Instagram @sorot.sidoarjo bahwasanya masih ditemukan praktik dugaan terjadinya pungutan liar (pungli) yang dilakukan oleh perangkat desa di salah satu desa yang berada di kabupaten Sidoarjo dalam melakukan kepengurusan KTP, yang mana pungli tersebut jumlahnya bervariasi mulai dari puluhan ribu hingga jutaan rupiah. Hal ini tentunya berdampak pada menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap aparat desa setempat dalam mengakses layanan publik.

Namun, selain permasalahan duplikasi KTP dan terjadinya pungutan liar, pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Sidoarjo juga menghadapi tantangan lain yang cukup signifikan, yaitu ketersediaan blanko KTP yang sering mengalami kekosongan akibat ketidakseimbangan antara jumlah blanko yang diterima dari pusat dengan kebutuhan aktual masyarakat yang terus meningkat. Kondisi tersebut menyebabkan kekosongan blanko yang berdampak pada keterlambatan proses pembuatan KTP dan berpotensi menghambat pemenuhan hak warga negara terhadap identitas kependudukan yang sah dan valid yang berdampak pada keterlambatan proses pembuatan KTP dan berpotensi menghambat pemenuhan hak warga negara terhadap identitas kependudukan yang sah dan valid.

Menurut Indrayana (2024) berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 23 Tahun 2017, Mall Pelayanan Publik adalah tempat yang menyediakan berbagai layanan publik dari berbagai instansi, baik pemerintah maupun swasta untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus kepentingan mereka karena

masyarakat tidak perlu berpindah tempat untuk mengurus keperluan sehingga menghemat waktu dan biaya. Berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 23 Tahun 2017 kemudian diterapkan dalam Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 32 Tahun 2018, mencerminkan keinginan pemerintah untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan dengan mengintegrasikan berbagai jenis layanan dari berbagai instansi dalam satu lokasi.

Pemerintah Kabupaten Sidoarjo melakukan amanat tersebut untuk menciptakan pelayanan publik yang lebih berkualitas dengan membuat Mal Pelayanan Publik (MPP) yang terletak di Jalan Lingkar Timur No. 888, Dusun Rangkah Lor, Bluru Kidul, Kec. Sidoarjo, Kab. Sidoarjo, Jawa Timur. Mall Pelayanan Publik yang terletak di Jalan Lingkar Timur tersebut memberikan pelayanan dari berbagai instansi salah satunya adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISPENDUKCAPIL) yang menjadi lokus penelitian karena banyaknya keluhan yang dirasakan masyarakat dalam pelayanan pembuatan KTP.

Proses pelayanan pembuatan KTP di MPP Lingkar Timur, Sidoarjo diawali dengan pengambilan nomor antrean yang dapat dilakukan secara daring melalui aplikasi resmi maupun secara langsung di lokasi pelayanan. Setelah memperoleh nomor antrean, pemohon diwajibkan menyerahkan dokumen persyaratan yang terdiri dari fotokopi Kartu Keluarga (KK), surat pengantar RT/RW apabila diperlukan, serta KTP lama untuk keperluan perubahan data. Dalam kasus kehilangan KTP, pemohon juga harus melampirkan surat keterangan kehilangan dari kepolisian. Bagi pemohon yang baru pertama kali membuat KTP atau mengalami perubahan data signifikan, proses perekaman biometrik menjadi tahap wajib yang mencakup pengambilan sidik jari, pemindaian retina mata, dan tanda tangan elektronik guna memastikan keakuratan data kependudukan. Setelah data diverifikasi oleh petugas, proses pencetakan KTP dilakukan, dan pemohon dapat mengambil dokumen tersebut sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. Seluruh tahapan ini dirancang untuk menjamin bahwa setiap warga negara memperoleh identitas resmi melalui prosedur yang transparan, terstruktur, dan efisien.



Gambar 1.1 Keluhan Masyarakat Terkait Pelayanan KTP di MPP Lingkar Timur

Meskipun proses pelayanan KTP di MPP Lingkar Timur sudah memiliki mekanisme yang terstruktur, implementasinya di lapangan masih menghadapi berbagai tantangan yang berpengaruh terhadap efektivitas dan efisiensi layanan. Adanya keluhan maupun pengaduan dari masyarakat pada media massa dan internet menjadi bukti nyata bahwa masih terdapat permasalahan dalam penyelenggaraan layanan administrasi kependudukan di lokasi tersebut. Salah satu kendala utama yang sering dikeluhkan masyarakat adalah ketidakjelasan alur pelayanan yang disebabkan oleh minimnya arahan dari petugas. Banyak pemohon yang kebingungan dalam menentukan tahapan yang harus dilalui, terutama dalam proses pengambilan KTP yang telah dicetak. Hal ini diperparah dengan sistem antrean yang panjang karena proses pengambilan KTP masih terpusat pada satu titik layanan, sehingga terjadi penumpukan pemohon dalam satu waktu. Tidak adanya mekanisme distribusi yang lebih fleksibel, seperti loket tambahan atau sistem penjadwalan pengambilan yang lebih terstruktur, menyebabkan masyarakat harus menunggu dalam waktu yang tidak menentu tanpa kepastian kapan dokumen mereka dapat diambil. Kurangnya sosialisasi mengenai layanan online juga menjadi tantangan tersendiri, di mana banyak masyarakat yang belum mengetahui atau memahami cara mengakses layanan daring untuk mengurangi kepadatan di MPP.

Tabel 1. Jumlah Pengajuan KTP melalui Plavon

Keterangan	Jumlah	Realisasi
Pengajuan pembuatan KTP melalui Plavon tahun 2024	72.337	58.483
Pengajuan pembuatan KTP melalui Plavon tahun 2025 s/d April	22.449	1.172

Sumber: Disdukcapil Sidoarjo, 2025

Tabel 1 menunjukkan jumlah pengajuan pembuatan KTP melalui digital yaitu Pelayanan Via Online atau yang biasa disebut Plavon. Tabel tersebut menunjukkan bahwa pengajuan pembuatan KTP pada tahun 2024 sebanyak 72.337 namun realnya atau jumlah yang terselesaikan dari tahap awal hingga akhir adalah 58.483. Pada tahun 2025 jumlah pengajuan sampai bulan April sebesar 22.449 dengan data realnya sebesar 1.172. Jika data pengajuan dengan data real dibandingkan memang lebih banyak kuantitas pada data pengajuan. Data real cenderung lebih rendah jika dibandingkan dengan pengajuannya, dugaan yang diberikan dari fenomena tersebut bermacam-macam antara lain yaitu adanya ketidaklengkapan data yang dibawa, double pengajuan di sistem, tidak melakukan perekaman. Sehingga hal tersebut membuat jumlah pengajuan dengan realnya mengalami perbedaan.

Tabel 2. Jumlah Cetak KTP Elektronik

Keterangan	Jumlah
Cetak KTP elektronik tahun 2024	162.872
Cetak KTP elektronik tahun 2025 s/d Mei	37.690

Sumber : Disdukcapil Sidoarjo, 2025

Selanjutnya, pada Tabel 2 menunjukkan data jumlah cetak KTP elektronik yang telah melakukan proses pengajuan baik melalui Plavon maupun secara offline. Data menunjukkan pada tahun 2024 berhasil mencetak sebanyak 162.872 dan pada tahun 2025 sampai dengan Mei sebanyak 37.690. Sehingga jika dilihat keterkaitan antara data-data tersebut dapat disimpulkan bahwa dalam proses pengajuan KTP masih banyak masyarakat yang mengurus secara offline padahal harapan dengan adanya Plavon sistem pelayanan dapat terintegrasi menjadi satu. Oleh sebab itu, peneliti memilih melakukan penelitian pada pelayanan KTP secara offline di MPP Kab. Sidoarjo.

Beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini, diantaranya: pertama, hasil penelitian yang dilakukan oleh Laily & Yuliani (2023) bahwa pelayanan mengenai KTP elektronik di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Magetan telah berjalan dengan efektif, namun masih ditemukan kendala dalam proses pelayanannya, seperti belum adanya informasi yang jelas pada website resmi MPP, keterbatasan blangko KTP, dan verifikasi data dari pusat yang menyebabkan pemohon harus datang dua kali. Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Cholifinando (2022) bahwa pelayanan e-KTP di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten bogor sudah berjalan dengan cukup baik, namun pada pelaksanaannya belum dimaksimalkan, hal ini dikarenakan terkendala pada cakupan wilayah yang luas dan kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai informasi layanan KTP secara digital. Ketiga, hasil penelitian yang dilakukan oleh Alhasni, et al (2023) menunjukkan bahwa pelayanan KTP Elektronik (E-KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado sudah sesuai dengan prosedur pelayanan yang optimal, namun dari segi kecepatan pelayanan masih belum maksimal. Keempat, penelitian dari Arysyahdi (2023) menunjukkan bahwa pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro berhasil mencapai kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan dengan nilai Layanan B, namun perlu perbaikan dalam menangani pengaduan, masukan dan saran dari masyarakat. Selain itu, terdapat penelitian yang dilakukan oleh (Winahyu, 2022) dan (Sari & Basyar, 2023) menyoroti pentingnya penerapan teknologi untuk memberikan pelayanan publik dengan website yang bernama Plavon untuk mempercepat proses pembuatan KTP. Namun, kajian khusus mengenai evaluasi pelayanan pembuatan KTP di MPP Kabupaten Sidoarjo masih terbatas.

Merujuk pada permasalahan yang telah diuraikan diatas, maka penelitian ini memiliki tujuan untuk mengevaluasi pelayanan KTP di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo. Kajian ini diharapkan mampu memberikan masukan bagi Pemerintah Kabupaten Sidoarjo dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya pembuatan KTP di MPP Kabupaten Sidoarjo sehingga dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif di Mall Pelayanan Publik (MPP) Lingkar Timur, Sidoarjo. Menurut Sugiyono (2013), metode

penelitian kualitatif adalah "metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi". Sumber data yang digunakan berupa data primer berupa observasi, dokumentasi, wawancara dan data sekunder berupa dokumen, literatur, arsip yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.

Teknik pemilihan informan dalam penelitian ini yakni *purposive sampling* yang dilakukan dengan cara memilih informan atau sampel penelitian berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Pada teknik ini, jumlah sampel dapat ditentukan sampai titik jenuh yang berarti pengumpulan data dirasa cukup saat tidak ada tambahan informasi baru dari informan atau sampel penelitian (Haryoko et al, 2020). Kriteria informan dalam penelitian ini yaitu warga sidoarjo yang sedang atau pernah mengurus KTP dan petugas Disdukcapil kabupaten Sidoarjo. Teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis adalah dengan cara observasi, dokumentasi dan wawancara mendalam oleh pemohon KTP sebagai penerima layanan dan petugas administrasi kependudukan sebagai pelaksana layanan. Analisis data yang dilakukan menggunakan model Miles dan Huberman yang mencakup tiga tahapan utama, yaitu reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi (Nasution, 2023).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Evaluasi pelayanan menurut William N. Dunn (2003) merupakan bagian dari analisis kebijakan publik, yang mencakup evaluasi terhadap implementasi dan efektivitas dari suatu kebijakan atau program yang dijalankan oleh pemerintah. Dunn mengemukakan bahwa terdapat 6 indikator dalam mengukur evaluasi kebijakan atau program, diantaranya:

Efektivitas

Tabel 3. Kategori Efektivitas Wawancara di MPP Sidoarjo dan Disdukcapil Sidoarjo

No	Kategori	Penjelasan
1.	Tiv 1	Masyarakat memahami proses mengurus KTP karena mencari informasi secara mandiri
2.	Tiv 2	Adanya alternatif berupa pembuatan IKD sebagai alternatif stock blanko yang tidak mewadahi
3.	Tiv 3	Mewujudkan digital governance di Kab. Sidoarjo

Sumber : diolah penulis, 2025

Aspek efektivitas berkaitan dengan sejauh mana suatu alternatif mampu menghasilkan dampak yang diinginkan atau mencapai tujuan dari suatu tindakan yang dilakukan. Pada tabel diatas merupakan kategori yang memfokuskan pada hal-hal penting pada poin efektivitas. Tiv 1 yaitu proses pembuatan KTP, masyarakat cenderung mengetahui tahapan maupun proses pembuatannya melalui pencarian informasi secara mandiri. Informasi tersebut didapatkan melalui sosial media dan web. Informasi yang telah disebarkan melalui online pada zaman digital saat ini sangat membantu masyarakat dalam memahami alur pembuatan KTP sehingga meminimalisir kesalahan yang terjadi saat di MPP Kab. Sidoarjo. Tiv 2 yaitu alternatif yang diberikan berupa pembuatan E-KTP melalui aplikasi IKD sangat membantu masyarakat serta pemerintah. Manfaat bagi pemerintah adalah mengurangi anggaran untuk blanko serta solusi yang diberikan dari adanya permasalahan jumlah blanko yang memiliki ketimpangan terhadap jumlah permintaan. Manfaat bagi masyarakat mempermudah akses KTP karena berada di gadget dan melindungi kebocoran data. Tiv 3 yaitu tujuan dari adanya IKD yaitu untuk mengamankan data masyarakat karena hanya dapat dilihat, dokumen tersebut tidak dapat di fotokopi, screenshot, dsb. Pada aplikasi IKD juga memiliki keamanan yang terjamin karena memasukan username serta pin yang telah dibuat. Selain itu, untuk mewujudkan digital governance di Kab. Sidoarjo. Sesuai dengan Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 25 Tahun 2024 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah.

Sehingga alternatif maupun solusi yang diberikan untuk mengatasi permasalahan sudah efektif karena setiap masyarakat yang datang mengurus pembuatan KTP langsung disuruh untuk aktivasi IKD sehingga tidak perlu mengurus KTP secara fisik, namun jika ingin tetap mendapatkan KTP secara fisik tetap dilayani selama blanko masih tersedia dan tidak melebihi kuota cetak KTP.

Efisiensi

Tabel 4. Penilaian Mengenai Efisiensi Pelayanan Pembuatan KTP di MPP
Sidoarjo

<u>Kategori</u>	<u>Nilai</u>	<u>Keterangan</u>
Si 1	3/5	Cukup
Si 2	5/5	Sangat Baik
Si 3	3/5	Cukup
Total	11/15	Baik

Sumber : diolah penulis, 2025

Aspek efisiensi yaitu perbandingan antara sumber daya yang digunakan dengan hasil yang diperoleh dalam layanan publik. Suatu pelayanan dikatakan efisien jika mampu mencapai tingkat efektivitas tertinggi dengan penggunaan biaya yang paling minim. Tabel diatas menyebutkan Si 1 yaitu waktu pelayanan mendapat nilai 3/5 artinya cukup karena secara umum waktu pengajuan yang dibutuhkan dalam mengurus KTP rata-rata 2

jam, kemudian jarak dari pengajuan ke pengambilan KTP sekitar 3 hari masa kerja terbilang cepat karena sesuai dengan SOP yang ditetapkan. Si 2 yaitu biaya mendapat nilai 5/5 artinya sangat baik karena dalam mengurus KTP tidak dipungut biaya dan mengurangi anggaran belanja blanko. Karena jika permintaan blanko yang membludak tentu anggaran yang digunakan akan tinggi namun saat ini sudah ada IKD sehingga mengurangi anggaran belanja blanko. Si 3 yaitu hasil pelayanan mendapat nilai 3/5 artinya cukup karena hasil pelayanan mengalami beberapa problem yang memperlambat hasil pengambilan ktp secara fisik. Namun, penyelesaian pada pembuatan KTP yang hanya memerlukan waktu 3 hari jika hasil pelayanan sesuai dengan SOP dianggap cukup baik. Adanya beberapa permasalahan yang menyebabkan terulurnya waktu cetak KTP tidak sesuai dengan waktu yang ditentukan dan tidak ada informasi jika sedang ada kendala. Hal tersebut membuat masyarakat harus kembali lagi ke MPP untuk melakukan pengambilan KTP sesuai jadwal yang telah di reschedule.

Sehingga pada pelayanan pembuatan KTP di MPP Kab. Sidoarjo pada aspek efisiensi mendapatkan nilai keseluruhan sebesar 11/15 yang artinya baik karena memiliki beberapa permasalahan utama seperti waktu tunggu yang cukup lama. Walaupun, dalam praktiknya pembuatan KTP saat ini juga mengurangi anggaran belanja blanko namun tidak dapat memaksimalkan pelayanan publik karena waktu yang dibutuhkan cukup lama.

Kecukupan

Mengacu pada kerangka evaluatif William N. Dunn, aspek kecukupan dalam evaluasi pelayanan publik dipahami sebagai ukuran terhadap sejauh mana kapasitas layanan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat serta mengatasi hambatan struktural dalam proses administrasi. Dalam konteks pelayanan penerbitan KTP di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Sidoarjo, kecukupan dapat ditelaah melalui dua indikator utama, yakni ketersediaan sumber daya dan kelengkapan sarana-prasarana pendukung layanan.

Hasil temuan lapangan menunjukkan bahwa implementasi pelayanan KTP di MPP menghadapi tantangan serius terkait keterbatasan pasokan blanko dari pemerintah pusat. Alokasi distribusi yang dibatasi hanya sebanyak 500 keping untuk seluruh wilayah Kabupaten Sidoarjo yang mencakup 18 kecamatan tidak sebanding dengan jumlah permintaan masyarakat yang terus meningkat. Kondisi ini mengakibatkan penumpukan antrean di berbagai kecamatan, yang kemudian mendorong sebagian masyarakat untuk langsung mengakses layanan di MPP sebagai alternatif percepatan.

Namun, keterbatasan jumlah blanko juga berimplikasi pada pembatasan kuota pelayanan di MPP itu sendiri. Setiap hari, pihak penyelenggara hanya mampu melayani sekitar 250 hingga 300 pemohon, dan kapasitas antrean tersebut kerap telah terpenuhi sebelum pertengahan hari, bahkan dalam situasi tertentu, jumlah pemohon dapat membengkak hingga mencapai 400 orang. Fakta ini menunjukkan terjadinya kesenjangan struktural yang signifikan antara kapasitas layanan yang tersedia dengan kebutuhan riil di lapangan.

Kendati MPP telah menunjukkan komitmen dalam memperluas akses pelayanan melalui operasional harian dan penerapan sistem antrian, kebijakan tersebut belum sepenuhnya mampu menjawab akar permasalahan. Upaya pengalihan sementara dengan menerbitkan surat keterangan pengganti KTP memang dilakukan, namun solusi ini bersifat temporer dan tidak menyentuh dimensi fundamental dari kecukupan pelayanan, yakni stabilitas dan kecukupan distribusi blanko sebagai komponen utama administrasi kependudukan.

Dengan demikian, hambatan utama yang dihadapi dalam pelayanan pembuatan KTP di MPP Kabupaten Sidoarjo tidak semata bersumber dari ketidakefisienan di tingkat pelaksana lokal, melainkan lebih mencerminkan persoalan struktural yang berakar pada ketidakseimbangan antara kebijakan pusat dan kapasitas implementasi daerah. Kesenjangan antara tingginya permintaan publik dan terbatasnya pasokan logistik menjadi indikator bahwa aspek kecukupan dalam pelayanan belum terpenuhi secara optimal, sehingga berdampak langsung pada tertundanya pemenuhan hak-hak administrasi dasar warga negara.

Selain kendala pada aspek ketersediaan sumber daya, terdapat juga kendala pada aspek sarana dan prasarana penunjang yang disediakan oleh MPP Kabupaten Sidoarjo. Salah satu persoalan yang mencolok terlihat pada fasilitas tempat duduk, khususnya di area loket pengambilan KTP dan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang masih tidak sebanding dengan jumlah pengguna layanan.

Gambar 2.1 Potret Keterbatasan Fasilitas Ruang Tunggu Pada Layanan Pembuatan KTP di MPP Kabupaten Sidoarjo



Sumber: dokumentasi pribadi, 2025

Berdasarkan gambar 2.1 dapat dilihat bahwa meskipun MPP Kabupaten Sidoarjo telah menyediakan kursi tunggu di area layanan loket Aktivasi Identitas Kependudukan Digital dan Pengambilan KTP fisik, fasilitas tersebut belum mampu memenuhi kebutuhan seluruh masyarakat yang hadir. Akibatnya, banyak masyarakat terpaksa duduk di lantai

maupun di kanstin yang berada di tepi jalan. Kondisi ini menggambarkan keterbatasan sarana pendukung yang sangat berperan dalam menjamin kenyamanan dan aksesibilitas selama proses pelayanan berlangsung. Ketidakseimbangan antara fasilitas ruang tunggu dan volume pengguna layanan menciptakan ketidaknyamanan yang dapat memengaruhi persepsi masyarakat terhadap mutu pelayanan secara keseluruhan. Secara umum, MPP Kabupaten Sidoarjo memang telah menunjukkan upaya signifikan dalam memperluas akses layanan, namun hambatan struktural seperti keterbatasan jumlah blanko dan kapasitas sarana prasarana pendukung masih menjadi kendala. Hal ini menegaskan bahwa aspek kecukupan dalam pelayanan pembuatan KTP perlu terus ditingkatkan agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal dan merata.

Perataan

Menurut William Dunn aspek perataan dalam evaluasi pelayanan publik mengacu pada pemerataan akses dan kualitas layanan yang diterima oleh seluruh masyarakat tanpa adanya diskriminasi berdasarkan lokasi geografis, status sosial, maupun kondisi fisik. Dalam konteks pelayanan pembuatan KTP di MPP Kabupaten Sidoarjo, aspek perataan dapat dilihat dari sejauh mana seluruh warga memiliki kesempatan yang sama untuk mengakses layanan tanpa hambatan yang bersifat diskriminatif. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Ibu Rina Rahmawati, pelayanan pembuatan KTP di MPP Kabupaten Sidoarjo telah berjalan dengan mekanisme yang mengutamakan keterbukaan dan aksesibilitas bagi masyarakat. Hal ini tercermin dari adanya prosedur yang transparan serta upaya memberikan kesempatan yang sama bagi seluruh warga melalui sistem antrean yang diterapkan secara offline maupun online melalui aplikasi e-Plavon.

Dengan demikian, semua warga memiliki kesempatan untuk mendapatkan layanan sesuai dengan nomor antrean yang diperoleh. Namun demikian, dalam pelaksanaannya masih terdapat kekurangan terkait fasilitas pendukung bagi kelompok disabilitas dan prioritas. Misalnya, hingga saat ini belum tersedia jalur khusus bagi penyandang disabilitas tuna netra, yang dapat memudahkan mereka dalam navigasi area pelayanan. Selain itu, fasilitas kursi tunggu khusus untuk kaum prioritas seperti lansia, ibu hamil, dan penyandang disabilitas juga belum disediakan. Kondisi ini menjadi tantangan dalam mewujudkan pelayanan yang benar-benar inklusif dan merata bagi seluruh lapisan masyarakat. Dengan demikian, meskipun mekanisme pelayanan sudah berupaya menjamin akses tanpa diskriminasi, peningkatan fasilitas pendukung bagi kelompok rentan perlu menjadi perhatian serius agar aspek perataan dapat tercapai secara optimal.

Responsivitas

Dalam teori evaluasi menurut William N. Dunn, responsivitas berkaitan dengan sejauh mana suatu layanan yang dilakukan mampu merespon kebutuhan atau permasalahan yang dialami oleh masyarakat. Selain itu, aspek responsivitas juga menjadi hal yang sangat penting untuk melihat apakah pelayanan yang diberikan telah sesuai

dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat, baik dalam segi kecepatan, penanganan terhadap permasalahan yang terjadi, keterbukaan akses informasi, dan lainnya. Pada aspek ini dinilai cukup cepat dalam proses pelayanannya, namun masih ditemukan kendala dalam melakukan cetak KTP. Pihak dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sidoarjo menyatakan bahwa proses pengajuan hingga cetak KTP di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo telah dijalankan sesuai dengan *Standard Operating Procedure* (SOP), yakni diselesaikan dalam rentang waktu 1-3 hari kerja. Para pegawai juga berusaha untuk memaksimalkan pelayanannya agar tidak melebihi batas waktu yang telah ditetapkan sesuai SOP. Selain itu, pihak dinas juga menyampaikan bahwa apabila terdapat kendala atau gangguan dalam pelayanan yang dijalankan, kendala-kendala tersebut akan diinformasikan kepada masyarakat melalui *platform digital*, seperti Instagram, youtube, website, dan lainnya. Namun, implementasi di lapangan masih ditemukan keterlambatan dalam proses pencetakan KTP yang tidak sesuai dengan estimasi waktu yang telah dijanjikan oleh petugas, bahkan terdapat masyarakat yang harus menunggu hingga satu minggu.

Hal ini disebabkan karena terdapat kendala atau gangguan dalam proses pelayanannya, namun permasalahan terkait kendala yang terjadi tidak diinformasikan dengan jelas kepada pemohon, sehingga menyebabkan masyarakat yang bersangkutan harus kembali lagi ke MPP sidoarjo untuk mengetahui proses pencetakan KTP. Situasi ini menunjukkan bahwa kurangnya transparansi dalam memberikan informasi dari penyedia layanan kepada masyarakat yang dapat menimbulkan rasa ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Selain itu, terdapat keluhan dari masyarakat mengenai keterlambatan pencetakan KTP yang prosesnya memakan waktu hingga 6 bulan. Berdasarkan penjelasan dari pihak disdukcapil sidoarjo bahwa keterlambatan tersebut tidak sepenuhnya berasal dari kendala sistem pelayanan, melainkan berasal dari factor masyarakat yang tidak segera mengambil dokumen yang sudah jadi dan juga ketersediaan blanko yang terbatas. Namun permasalahan mengenai keterbatasan blanko, disdukcapil sidoarjo telah memberikan solusi alternatif, yakni memberikan surat keterangan yang berlaku hingga 6 bulan sembari menunggu ketersediaan blanko. Jika blanko sudah tersedia, maka pemegang surat keterangan tersebut wajib untuk melakukan cetak KTP dengan memprioritaskan masyarakat yang baru mengajukan (KTP pemula). Dengan demikian, walaupun dinas pendudukan dan pencatatan sipil kabupaten sidoarjo telah memberikan solusi terhadap permasalahan yang terjadi, namun penyampaian informasi terkait kendala dalam proses layanan perlu untuk disampaikan dengan jelas kepada masyarakat. Adanya ketidakjelasan informasi menunjukkan bahwa komunikasi yang terjadi antara penyedia layanan dan masyarakat masih perlu ditingkatkan agar tidak terjadi kesalahpahaman.

Ketepatan

Pada aspek ini berkaitan dengan kesesuaian antara program yang dijalankan dengan kebutuhan masyarakat. Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sidoarjo telah menetapkan beberapa program yang dapat dilakukan oleh masyarakat dalam

mengakses pelayanan KTP, seperti e-plavon yakni layanan pengajuan KTP yang dapat dilaksanakan secara *online* yang tujuannya adalah untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan tanpa harus datang secara langsung dan mengurangi jumlah antrean yang membludak, khususnya di MPP kabupaten sidoarjo. Kemudian, juga terdapat program yang dilaksanakan oleh disdukcapil sidoarjo dengan melakukan kolaborasi dengan sekolah-sekolah SMA yang terdapat di kabupaten sidoarjo dan juga dinas pendidikan, yakni program tersebut bernama “*go to school*” yang dilaksanakan seminggu sekali, khusus untuk perekaman KTP pemula. Dua program tersebut menunjukkan bahwa disdukcapil telah berupaya meningkatkan pelayanannya yang lebih fleksibel.

Namun, implementasi program tersebut belum sepenuhnya menjangkau sasaran secara optimal. Banyak pemohon KTP pemula yang justru tetap datang langsung ke MPP karena kebingungan menggunakan layanan secara online dan informasi terkait persyaratan yang dibutuhkan, mereka mengetahuinya dari kecamatan yang kemudian diarahkan ke MPP. Di sisi lain, program *Go to School* sempat dihentikan sementara selama 1–2 bulan akibat pelaksanaan Ujian Akhir Semester dan PPDB di sekolah-sekolah. Meskipun demikian, pihak dinas menyampaikan bahwa program ini akan kembali dilaksanakan setelah kegiatan tersebut selesai. Dengan demikian, program yang dijalankan telah dirancang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, namun implementasinya masih menghadapi tantangan, seperti kurangnya ketersediaan akses informasi yang jelas mengenai alur pelayanan dan juga kurangnya sosialisasi kepada masyarakat mengenai penggunaan layanan secara digital.

KESIMPULAN

Mengacu pada Teori Evaluasi pelayanan menurut Willam N. Dunn (2003) merupakan bagian dari analisis kebijakan publik, yang mencakup evaluasi terhadap implementasi dan efektivitas dari suatu kebijakan atau program yang dijalankan oleh pemerintah. Hasil analisis tersebut memberikan kesimpulan bahwa dalam implementasinya pelayanan pembuatan KTP di MPP Kab. Sidoarjo terbilang cukup baik karena dari segi efektivitas mampu mewujudkan digital governance dengan menerapkan pembuatan IKD. Indikator efisiensi mendapat nilai 11/15 artinya baik karena tidak dipungut biaya dalam pembuatan KTP. Indikator kecukupan buruk karena masih banyak yang perlu di tingkatkan seperti sumber daya, sarana dan prasarana yang dapat menunjang kenyamanan masyarakat. Indikator perataan cukup baik karena tidak ada deskriminasi dalam pemberian layanan. Indikator responsivitas cukup baik karena mampu memberikan solusi dari aduan masyarakat. Indikator ketepatan baik karena memberikan program yang sesuai dengan yang dibutuhkan masyarakat.

Walaupun, pada indikator efisiensi, perataan, responsivitas dan ketepatan masih memiliki beberapa tantangan dalam penerapannya seperti keterbatasan sumber daya manusia, keterbatasan jumlah blanko KTP, ketidakpastian informasi dalam pengambilan KTP ketika ada kendala dari penyedia layanan, serta minimnya sosialisasi layanan digital

(Plavon dan IKD). Tantangan tersebut perlu diatasi untuk menciptakan pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien di MPP Kab. Sidoarjo.

SARAN

1. Menambah sumber daya manusia pada bagian pelayanan dan mendistribusikannya secara merata di tiap loket agar beban kerja dapat terbagi dan pelayanan menjadi lebih cepat serta efisien.
2. Memaksimalkan fungsi IKD sebagai solusi dari jumlah ketersediaan blanko KTP yang minim dan memperluas sosialisasi kepada masyarakat.
3. Sistem informasi pelayanan harus ditingkatkan dan lebih transparansi dengan memberitahu kepada masyarakat jika ada kendala yang mengharuskan untuk tertundanya waktu pengambilan KTP. Baik melalui sistem seperti Email maupun informasi kepada publik melalui sosial media.

DAFTAR PUSTAKA

- Alhasni, R., Onibala, N., & Rantung, M. (2023). Evaluasi Pelayanan KTP Elektronik (e-KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado. *Jurnal Administro*, 5(1).
- Arysyahdi, R. (2023). Evaluasi Kebijakan Pelayanan e-KTP Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro. *Soetomo Magister Ilmu Administrasi*.
- Cholifinando, R. (2022). *Evaluasi Pelayanan Publik dalam Pengurusan e-KTP Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor Provinsi Jawa Barat*. Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN).
- Dunn, W. N. (2003). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: UGM Press.
- Haryoko, S., Bahartiar., & Arwadi, F. (2020). *Analisis Data Penelitian Kualitatif (Konsep, Teknik, & Prosedur Analisis)*. Makassar: Badan Penerbit UNM.
- Indrayana, S. (2024). Optimalisasi Program Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo Guna Mempermudah Layanan Publik Di Era Digital. *The Arthur Papers*, 4, 481–509. <https://doi.org/10.3138/9781487582647-014>
- Laily, N. Z., & Yuliani, S. (2023). Efektivitas Mal Pelayanan Publik dalam Penyelenggaraan Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-El) di Kabupaten Magetan. *Jurnal Mahasiswa Wacana Publik*, 3(2).
- Nasution, A. F. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif*.
- Putri, D. R. M., & Rodiyah, I. (2025). Implementasi Program Goes To School (GTS) Dalam Pelayanan Pembuatan E-KTP Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. *Musamus Journal of Public Administration*, 7(2), 291–309.
- Sari, D. N., & Basyar, M. R. (2023). Pendampingan Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Via Online (PLAVON Sidoarjo) di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo. *Prosiding Simposium Nasional Administrasi Publik (SIAP)*, 1(1), 246–253.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

- Winahyu, R. A. (2022). *Pelayanan Prima Pada Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-Ktp) Melalui Website Plavon (Studi Kasus Di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo)*. 11(2), 120–136.
- Zica, T. D., & Fanida, E. H. (2022). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan (Adminduk) Melalui Aplikasi Administrasi Kependudukan Cepat Akurat Terintegrasi (PANDU CAKTI) di Kantor Dispendukcapil Kabupaten Tulungagung. *Journal Publika*, 10(2).