

PERANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TAPANULI SELATAN DALAM PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP

Fitrah Suci Azzahra Hutasuhut^{1*}*, Tri Eva Juniasih², Jenny Yelina Rambe³

¹Mahasiswa Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Graha Nusantara Padangsidimpuan, Indoensia

^{2,3}Dosen Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Graha Nusantara Padangsidimpuan Indoensia

Email Korespondensi : fitrahsuciazzahra@gmail.com

Abstract

Based on the author's observations, there are problems, namely public complaints about ineffective services in making E-KTP and changes in making Digital E-KTP, thus hindering the public in the process of making E-KTP. This study aims to determine the role of the Population and Civil Registration Office of South Tapanuli Regency in making E-KTP. This study uses a qualitative descriptive method. Informants in this study were employees at the Population and Civil Registration Office of South Tapanuli Regency and the community who are currently issuing E-KTP. Data collection was carried out using observation, interview, and documentation techniques. The making of E-KTP at the Population and Civil Registration Office of South Tapanuli Regency is generally in accordance with applicable procedures. The obstacles faced include an unstable server. Suggestions in this study are to add supporting facilities, for example by facilitating waiting rooms with additional seating.

Key Word: Role, Services, E-KTP

Abstrak

Berdasarkan pengamatan penulis adanya masalah yaitu keluhan masyarakat dalam pelayanan yang tidak efektif pada pembuatan E-KTP dan adanya perubahan dalam pembuatan E-KTP Digital sehingga menghambat masyarakat dalam proses pembuatan E-KTP. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Peran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan dalam pembuatan E-KTP. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Informan pada penelitian ini ialah pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan dan Masyarakat yang sedang melakukan penerbitan E-KTP. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan secara umum sudah sesuai dengan prosedur yang berlaku. Adapun hambatan yang dihadapi, diantaranya seperti server kurang stabil. Saran pada penelitian ini yaitu sebaiknya menambah fasilitas pendukung misalnya dengan memfasilitasi ruang tunggu menambah tempat duduk.

Kata kunci: Peranan, Pelayanan, E-KTP

I. Latar Belakang Penelitian

Masyarakat yang tinggal di suatu negara dapat dikatakan sebagai penduduk sehingga negara wajib mendata setiap individu penduduknya seperti identitas yang bertempat tinggal di daerah tersebut. Pendataan tersebut sesuai dengan Undang-Undang Nomor 24

Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan dengan tujuan untuk meningkatkan efektifitas layanan administrasi kependudukan, menyatukan Nomor Induk Kependudukan (NIK), memberikan NIK kepada setiap penduduk, memanfaatkan NIK, sebagai dasar penerbitan dokumen.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan adalah salah satu lembaga yang memberikan pelayanan publik terhadap masyarakat dalam bidang pencatatan data penduduk. Sehingga peran dinas kependudukan dan pencatatan sipil sangat berpengaruh terhadap pelayanan publik kepada masyarakat. Sesuai Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan pada Pasal 64 ayat (7) huruf a mengatur bahwa Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) untuk Warga Negara Indonesia (WNI) berlaku seumur hidup. Dimana arti dari penjelasan tersebut bahwasanya setiap Warga Negara Indonesia diwajibkan memiliki Identitas diri akan tetapi, pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan dalam pembuatan Identitas diri atau E-KTP di bidang pelayanan tersebut masih tergolong kurang baik yang ditandai dengan masih adanya beberapa keluhan dari masyarakat. Hal tersebut terlihat dari pelayanan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia yang belum memadai.

Pembuatan E-KTP ternyata menjadi sebuah polemik yang menyebabkan pro dan kontra dari masyarakat khususnya dari daerah-daerah pelosok yang belum memiliki ponsel. Selain itu, keraguan keamanan data dalam digitalisasi identitas membuat masyarakat khawatir akan terjadinya pencurian data. Pembuatan E-KTP juga tidak efisien sebab memerlukan waktu dalam proses pembuatannya dikarenakan masyarakat belum dapat melengkapi semua persyaratan dalam penerbitan kartu identitas elektronik tersebut.

Proses yang dianggap panjang dan rumit oleh masyarakat menjadi penyebab masih terdapat masyarakat yang enggan untuk membuat E-KTP, hal tersebut menjadi sebuah tantangan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan untuk mengambil langkah maupun tindakan seperti memperbaiki pelayanan pembuatan E-KTP sehingga masyarakat memiliki

pengetahuan mengenai pentingnya memiliki identitas (E-KTP). Berdasarkan penjelasan diatas maka judul penelitian adalah **“Peran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan dalam Pelayanan Pembuatan E-KTP”**.

II. Tinjauan Pustaka

2.1 Peranan

Kata “peran” biasanya disebut sebagai tokoh yang diberikan amanah untuk berperilaku sesuai dengan yang ditentukan atau bisa disebut sebagai suatu kegiatan atau tindakan yang nyata. Menurut Soerjono Soekanto, (Brigette, 2017) peran merupakan aspek dinamis kedudukan (status), apabila seseorang melaksanakan kewajiban dan tanggung jawab yang telah diamanahkan sesuai dengan posisi kedudukan yang ditempati, maka ia menjalankan suatu peranan. Jadi dapat disimpulkan, bahwa peran merupakan perilaku atau tindakan seseorang berdasarkan dengan kedudukan dan kekuasaan yang ditempatinya pada saat itu, dapat menjalankan kewajiban yang sesuai dengan yang ditetapkan serta mempertanggung jawabkan semua tindakan tersebut. Dari penjelasan tersebut maka peran dapat dibagi menjadi tiga unsur utama yaitu peran aktif, peran partisipatif dan peran pasif.

Menurut Narwoko (2011) peranan dapat dibedakan menjadi dua yaitu

1. Peranan yang diharapkan (*expected roles*) : Cara ideal dalam pelaksanaanya, peran menurut penilaian masyarakat menghendaki peranan yang diharapkan dilaksanakan secermat- cermatnya dan peranan ini tidak dapat ditawar dan harus dilaksanakan seperti yang ditentukan.
2. Peranan yang disesuaikan (*actual roles*) : Yaitu cara bagaimana sebenarnya peranan ini pelaksanaannya lebih luwes, dapat disesuaikan dengan situasi setempat, tetapi kekurangan yang muncul dapat dianggap wajar oleh masyarakat.

2.2 Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan pemberian layanan dan penyedia layanan kepada masyarakat dimana sangat membutuhkan suatu pelayanan.

Menurut Hardiansyah, (2011:2) pelayanan publik memiliki 3 (tiga) unsur yaitu:

1. Organisasi Pemberi (penyelenggara) Pelayanan, yaitu Pemerintah /Pemerintah Daerah. Menunjukkan bahwa pemerintah daerah memiliki posisi kuat sebagai regulator (pembuat aturan) dan sebagai pemegang monopoli layanan, karena layanannya memang dibutuhkan atau diperlukan oleh orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan.
 2. Penerima layanan (pelanggan), yaitu orang, masyarakat atau organisasi yang berkepentingan atau memerlukan layanan, pada dasarnya tidak memiliki daya tawar atau tidak dalam posisi setara untuk menerima layanan, sehingga tidak memiliki akses untuk mendapatkan pelayanan yang baik.
 3. Kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan), adalah kepuasan pelanggan menjadi perhatian penyelenggara pelayanan (pemerintah), untuk menetapkan arah kebijakan pelayanan publik yang berorientasi untuk memuaskan pelanggan, dan dilakukan melalui upaya perbaikan dan meningkatkan kinerja manajemen pemerintah daerah.
- Menurut Tjandra (2015) azaz-azaz yang melekat pada pelayanan prima antara lain :
1. Keramahan, kesopanan, perhatian dan persahabatan dengan orang yang membutuhkan pelayanan.
 2. Kredibilitas dalam melayani pelanggan, berpedoman pada prinsip ketulusan dan kejujuran dalam menyajikan jasa pelayanan yang sesuai dengan komitmen pelayanan yang menempatkan pelanggan pada urutan nomor satu.
 3. Akses, seorang aparatur yang tugasnya melayani pelanggan, mudah dihubungi baik langsung maupun tidak langsung.
 4. Penampilan fasilitas pelayanan yang dapat mengesankan pelayanan sesuai dengan keinginan pelanggan.
 5. Kemampuan dalam menyajikan pelayanan sesuai dengan keinginan pelanggan (waktu, biaya, kualitas dan moral).
- Menurut KBBI prinsip adalah kebenaran yang menjadi pokok berpikir, bertindak dan sebagainya. Prinsip juga dapat diartikan sebagai dasar dalam melakukan kegiatan segala sesuatu. Sehingga dalam pelayanan publik juga terdapat prinsip dalam implementasinya. Menurut Finanda (2024) terdapat prinsip-prinsip dari pelayanan publik yaitu
1. Keterbukaan (*Transparansi*): Pemerintah harus transparan dalam menyediakan informasi tentang layanan publik, termasuk proses, kebijakan, dan pengambilan keputusan.
 2. Akuntabilitas: Penyelenggara layanan publik harus bertanggung jawab atas tindakan dan keputusan mereka. Mereka harus siap dipertanggungjawabkan atas kinerja mereka dan harus dapat menerima umpan balik dari masyarakat.
 3. Keterlibatan Masyarakat: Pelayanan publik harus melibatkan masyarakat dalam proses perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi. Partisipasi masyarakat memungkinkan adanya pengawasan dan pemantauan yang lebih baik terhadap penyelenggaraan layanan.
 4. Kesetaraan (*Equality*): Semua warga negara memiliki hak yang sama untuk mengakses layanan publik tanpa diskriminasi berdasarkan ras, agama, gender, atau faktor lainnya.
 5. Kualitas: Layanan publik harus diselenggarakan dengan standar yang tinggi untuk memastikan kepuasan pelanggan dan mencapai hasil yang diinginkan.

6. Efisiensi: Penyelenggaraan layanan publik harus dilakukan dengan cara yang paling efisien mungkin, memanfaatkan sumber daya yang tersedia secara optimal.
7. Kesempatan yang Adil: Semua orang harus memiliki kesempatan yang sama untuk mengakses layanan publik tanpa hambatan yang tidak adil.
8. Inovasi: Penyedia layanan publik harus terbuka terhadap inovasi dan perubahan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan.

2.3 Pengertian E-KTP

E-KTP merupakan suatu identitas resmi sebagai penduduk dimana bukti kependudukan yang menggunakan NIK berskala nasional dalam lingkup di Indonesia. Adapun E-KTP (Elektronik Kartu Tanda Penduduk), ialah dokumen kependudukan yang memuat keamanan atau pengendalian baik dari sisi administrasi maupun teknologi informasi dengan berbasis pada basis data kependudukan nasional. E-KTP juga merupakan program resmi dari pemerintah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.

Adanya perubahan KTP menjadi E-KTP akan mempermudah masyarakat dalam bentuk pelayanan baik dari lembaga pemerintah desa/ pusat maupun swasta karena tidak diperlukannya lagi KTP setempat. E-KTP juga memiliki manfaat diantaranya seperti sebagai identitas jati diri yang tidak dapat dipalsukan atau digandakan, sebagai kunci untuk mengakses berbagai layanan dan hak sebagai warga negara, mempermudah berbagai urusan administratif, mempermudah pembuatan paspor, mengurangi resiko pemalsuan identitas dan pencurian data, dan dapat menghemat anggaran dan pendapatan belanja negara (APBN). E-KTP merupakan KTP Nasional sehingga berlaku secara nasional. Adanya E-KTP akan mempermudah penduduk untuk

mendapatkan pelayanan dari Lembaga pemerintah dan swasta.

2.4 Konsep *E-Government*

E-Government menjadi sangat popular sejalan dengan perkembangan teknologi informasi. Tujuannya untuk meningkatkan kualitas kinerja pemerintahan terutama dalam lingkup pelayanan masyarakat sehingga dapat bermanfaat bagi segenap warga negara. Konsep pemerintahan yang baik (*good governance*), masyarakat merupakan salah satu unsur yang harus saling terikat dengan pemerintah dan sektor swasta. Masalah yang ditemukan terkait perwujudan *good governance* adalah ketidakpercayaan publik akibat keterbatasan dan kelemahan pemerintah dalam manajemen yang memunculkan penyalahgunaan wewenang (*abuse of power*) aparatur pemerintah.

Hakikat *good governance* yang esensial yaitu bebas dari penyalahgunaan wewenang dan korupsi serta dengan pengakuan hak berlandaskan pada pemerintahan hukum. Kondisi ideal tersebut terkait dengan pelayanan publik yaitu pentingnya peran *e-government* yang mampu memangkas kegagalan-kegagalan pemerintahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Konsep sistem elektronik sudah diakui efektivitasnya oleh pihak-pihak swasta, yang kemudian dirasa penting untuk diadopsi dalam penyelenggaraan pemerintahan yang bersifat elektronis.

E-Government adalah sistem manajemen pemerintahan untuk pelayanan pembangunan dan pelayanan publik secara transparan, efisien, efektif, dan bertanggung jawab. Menurut Akadun (2009) *E-Government* memiliki dua fungsi yaitu:

1. Sarana memperbaiki manajemen internal, sebagai sistem pendukung dalam pembentukan keputusan dalam bentuk *decision supporting system* atau *executive information system*; dan
2. Peningkatan pelayanan publik dalam bentuk otomatisasi pelayanan yang secara

integral dihubungkan melalui media internet ataupun teknologi digital lainnya.

2.5 Pelayanan E-KTP

Pelayanan E-KTP adalah proses kegiatan yang dilakukan petugas kepada masyarakat mulai dari mengisi format, melalukan foto biometrik sampai dengan percetakan KTP kemudian data diinput menggunakan komputer yang dapat menyimpan data secara *database*. E-KTP atau KTP elektronik adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan/pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada database kependudukan nasional. Penduduk hanya diperbolehkan memiliki satu KTP yang tercatum nomor induk kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku untuk seumur hidup.

Nomor NIK yang ada di E-KTP nantinya akan dijadikan dasar dalam penerbitan yaitu

1. Passport
2. Surat Izin Mengemudi (SIM)
3. Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)
4. Polis Asuransi
5. Sertifikat atau hak tanah
6. Penerbitan dokumen identitas lainnya.

Sedangkan Fungsi dari E-KTP antara lain :

1. Sebagai identitas diri,
2. Berlaku nasional, sehingga tidak perlu lagi membuat KTP lokal untuk pengurusan izin, pembukaan rekening bank dan sebagainya,
3. Mencegah KTP ganda dan pemalsuan KTP, terciptanya keakuratan data penduduk.

III. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran dari penelitian ini bahwa peranan merupakan perilaku yang diharapkan dari seseorang dalam situasi sosial tertentu. Hadirnya pemerintah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan hadir dalam

memberikan pelayanan dalam pembuatan identitas masyarakat yaitu E-KTP. Pada pembuatan E-KTP masih ditemukan beberapa hambatan seperti prosedur yang panjang.

Untuk memudahkan pemahaman tentang penelitian ini, secara sederhana kerangka pemikiran yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut ini :

Gambar 1. Kerangka Pemikiran



IV. Metode Penelitian

Metode penelitian dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini mengenai "Bagaimana Peran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapanuli Selatan dalam Pembuatan E-KTP". Menurut, Harahap (Hasan, 2022) pada intinya penelitian kualitatif adalah penelitian yang perlu dilakukan seusai suatu masalah diteliti secara kuantitatif, tetapi belum terungkapkan penyelesaiannya. Boleh dikatakan, jika kita belum puas dan ingin mengetahui lebih mendalam tentang suatu masalah, padahal kita tidak bisa menduga atau sukarnya membuat asumsi-asumsi, maka penelitian kualitatif cocok dilakukan.

4.1. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah

1. Observasi yaitu pengamatan yang dilakukan pada saat peneliti melihat situasi penelitian (Hasan, 2022).

2. Wawancara yaitu proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (*guide*) wawancara, di mana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama.
3. Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data sekunder yang mendukung temuan dari wawancara dan observasi berupa foto-foto, arsip atau dokumen yang berhubungan dengan penelitian (Sugiyono, 2017).

4.2 Informan Penelitian

Informan adalah orang yang mengetahui secara teknis dan detail tentang masalah penelitian yang akan dipelajari. Menurut Abdussamad (2021) informan adalah seorang yang memberikan informasi lebih banyak tentang orang lain dan hal yang berkaitan dengannya daripada tentang dirinya. Menurut Hendarso (Suyanto, 2005) informan penelitian terdiri dari tiga macam yaitu informan kunci, informan utama dan informan tambahan. Informan penelitian ini terdiri dari Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Seksi Identitas Penduduk dan Seksi Pendataan Penduduk (2 orang) serta masyarakat Kabupaten Tapanuli Selatan dalam pembuatan E-KTP (22 orang, dipilih secara random).

4.3 Teknik Analisis Data

Analisis data adalah sebuah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi. . Menurut Miles dan Huberman dalam Moleong (2014: 21) menyatakan dalam analisis kualitatif dapat dilaksanakan dengan cara terus- menerus (*intersktif*) sampai tuntas, sampai menjadi data jenuh. Teknik dalam melaksanakan analisis data, yaitu:

1. Pengumpulan Data
Data didapatkan dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi adalah data-data yang terdapat dilapangan
2. Reduksi Data
Reduksi data dilakukan dengan mencari tema dan polanya, memilah hal- hal yang dirasa penting, merangkum, serta membuang hal- hal yang dirasa tidak diperlukan. Reduksi data nantinya akan menghasilkan gambaran dan langkah jelas dalam melaksanakan pengumpulan data selanjutnya. Untuk membuat ringkasan awal dari hasil observasi dan juga wawancara yang dilakukan selama penelitian berlangsung dilapangan.
3. Penyajian Data
Dalam penyajian data bisa berbentuk tulisan maupun kata- kata, gambar, grafik, dan tabel. Tujuan dari penyajian data ialah untuk memberi gambaran yang sistematis tentang peristiwa- peristiwa yang merupakan hasil penelitian atau observasi, dan agar peneliti tidak kesulitan dalam menguasai informasi baik dengan semua atau tugas- tugas tertentu dari hasil peneliti.
4. Menarik Kesimpulan
Kesimpulan yang telah dijelaskan diawal sifatnya masih sementara dan bisa berubah apabila ditemukan bukti- bukti lain. Tetapi apabila pada awal kesimpulan yang sudah dijelaskan dapat didukung dengan bukti yang valid dan konsisten. Maka kesimpulan yang telah diungkapkan adalah kesimpulan yang andal dan kredibel.

V. Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini adalah menunjukkan bahwa sistem pelayanan dan pembuatan E-KTP dari pegawai Disdukcapil Kabupaten Tapanuli Selatan telah mejalan dengan baik. Serta Disdukcapil Kabupaten Tapanuli Sekatan telah memberikan sosialisasi dan edukasi secara langsung kepada masyarakat dalam pembuatan IKD (Identitas

Kependudukan Digital) sehingga memberikan manfaat kepada masyarakat dalam mempermudah akses pembuatan E-KTP Digital.

VI. Daftar Pustaka

- Abdussamad, Z. (2021), *Metode Penelitian Kualitatif*. Makassar: CV. Syakir Media Press.
- Akadun, 2009. *Teknologi Informasi Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Alvina, N. & Lituhayu, D. 2017. "Implementasi Program Pencatatan Akta Kematian Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. *Journal of public policy and management review*. Semarang: Departemen Administrasi Publik- Undip.
- Brigette. S. L. 2017. "Peran Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Dalam Penyusunan RPJMD Kota Tohon". *Jounal Administrasi Publik (Kota Tomohon: Departeman Administrasi Publik- Universitas Sam Ratulangi Manado)*.
- Hasan, M. 2022. *Penelitian Ilmiah: Penelitian Kuantitatif Vs Penelitian Kualitatif*. Universitas Negeri Makassar: CV Tahta Media Grup Narwoko (2011).
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Narwoko. 2011. *Sosiologi Teks Pengantar dan Terapan*. Edisi Ketiga. Prenada Media Group. Jakarta.
- Sugiyono. (2017), *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R& D*. Bandung: Alfabeta.
- Suryo, Roy. 2015. *Evaluasi E- Government untuk Pemerintahan di Indonesia*. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Suyanto. 2005. *Metode Penelitian Sosial: Berbagai Alternatif Pendekatan*. Prenada Media, Jakarta.
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.