

Strategi Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Kabupaten Padang Lawas Utara

Esmaitul Fitria Hrp

esmaitulfitriahrp@gmail.com

Syafri Gunawan

syafriGUNAWAN@iain-padangsidimpuan.ac.id.

Dermina Dalimunthe

dermina@iain-padangsidimpuan.ac.id.

Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan Fakultas
Syariah dan Ilmu Hukum

Abstract

This study discusses the strategy of providing electronic identity cards at the Department of Population and Civil Registration, North Padang Lawas Regency, North Sumatra Province. The type of research used in this research is field research. The approach taken by the researcher is the legal approach and the sociological legal approach. Sources of data used by researchers are primary data obtained directly from the main source and secondary data obtained from journals. The data collection techniques carried out by researchers are observation, interviews and documentation. The data analysis technique used by the researcher is descriptive qualitative analysis. The results showed that the implementation of the electronic identity card service for North Padang Lawas Regency has not been able to produce fast, accurate and cheap services and is not in accordance with Article 4 of Law Number 25 of 2009 concerning Public Services. And it should be carried out in accordance with a system where the public can obtain an e-KTP by inputting, processing and producing an e-KTP issuance output. Supporting factors so that the implementation of the electronic identity card service runs well is the existence of an e-KTP form, adequate budget and human resources so that the service can run smoothly. And for the inhibiting factors, namely internet access that is less than optimal, discipline of office employees who are still not punctual, inadequate facilities and infrastructure, completion time that is not in accordance with the specified and also lack of public awareness.

Keywords: Service, E-KTP, Disdukcapil

Abstrak

Penelitian ini membahas tentang strategi pelayanan kartu tanda penduduk elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Lawas Utara Provinsi Sumatera Utara. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan. Pendekatan yang dilakukan peneliti yaitu pendekatan undang-undang dan pendekatan hukum sosiologis. Sumber data yang digunakan peneliti yaitu data primer didapat langsung dari sumber utama dan data sekunder diperoleh dari jurnal-jurnal. Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang dilakukan peneliti adalah analisis deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan kartu tanda penduduk elektronik kabupaten Padang Lawas Utara belum mampu menghasilkan layanan yang cepat, tepat dan murah dan belum sesuai dengan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dan seharusnya dijalankan sesuai dengan sistem dimana masyarakat dapat memperoleh KTP-el dengan cara menginput, proses dan menghasilkan output penerbitan KTP-el. Faktor pendukung agar pelaksanaan pelayanan kartu tanda penduduk elektronik berjalan dengan baik ialah dengan adanya balngko KTP-el, anggaran dan sumber daya manusia yang memadai sehingga dalam melaksanakan pelayanan dapat berjalan dengan lancar. Dan untuk faktor penghambatnya yaitu akses internet yang kurang optimal, kedisiplinan pegawai kantor yang masih kurang tepat waktu, sarana dan prasarana kurang memadai, waktu penyelesaian yang tidak sesuai dengan yang ditentukan dan juga kesadaran masyarakat yang kurang.

Kata Kunci: Pelayanan, KTP-el, Disdukcapil

A. Pendahuluan

Kegiatan dan kepentingan manusia sangat banyak jumlah dan jenisnya, dan senantiasa terus berkembang.¹ Salah satunya adalah pelayanan di bidang pemerintahan yang merupakan

kepentingan umum, bahkan menjadi kepentingan rakyat secara keseluruhan.

Pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah semakin terasa dengan adanya kesadaran dari bernegara dan bermasyarakat, Karena dibentuknya negara adalah untuk mensejahterakan seluruh warga

¹DerminaDalimunthe,'Perkembangan Perlindungan Hukum Terhadap Perempuan/Istri Hingga Lahirnya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 Tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga.' *Yurisprudentia: Jurnal Hukum Ekonomi*, Vol. 1, No. 1, (2015), hlm. 34.

negara, bukan individu-individu tertentu.²

Oleh karena itu, kepentingan bersama lebih diutamakan dari pada kepentingan pribadi sesuai dengan asas permusyawaratan dan perwakilan sebagai sistem pemerintahan.³

Pelayanan yang menjadi tanggung jawab pemerintah terhadap masyarakatnya adalah pelayanan publik yang bertujuan untuk mewujudkan masyarakat yang adil, makmur dan merata material dan spiritual berdasarkan Pancasila dalam wadah kesatuan Republik Indonesia.⁴

Pelayanan publik dengan penggunaan teknologi dan informasi yang saat ini sedang dilaksanakan dalam bidang pemerintahan antara lain yaitu Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el).

²Puji Kurniawan, "Masyarakat Dan Negara Menurut Al-Farabi." *El-Qanuny: Jurnal Ilmu-Ilmu Kesyarifan dan Pranata Sosial*, Vol. 4, No. 1, (2018), hlm. 106.

³Fatahuddin Aziz Siregar, 'Ciri Hukum Adat Dan Karakteristiknya.' *Al-Maqasid: Ilmu-Ilmu Kesyarifan dan Keperdataan*, Vol. 4, No. 2, (2018), hlm. 6.

KTP-el merupakan unsur penting dalam administrasi kependudukan. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan pasal 63 ayat 1 yang berbunyi "Penduduk WNI dan orang asing yang memiliki izin tinggal tetap dan sudah berumur 17 (tujuh belas) tahun atau telah menikah atau pernah menikah wajib memiliki KTP-el".⁵

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Lawas Utara (Disdukcapil Paluta) merupakan salah satu dinas yang terkait langsung dengan pelayanan publik, sebagai Dinas yang memiliki tugas pokok dan fungsi melaksanakan kewenangan di bidang pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil, salah satunya pelaksanaan pelayanan KTP-el.

Pelaksanaan pelayanan KTP-el menjadi sangat penting bagi Disdukcapil Paluta, karena segala sesuatu yang dilakukan

⁵Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan pasal 63 ayat 1.

menghasilkan kepuasan dari seluruh masyarakat yang sedang melakukan pembuatan KTP-el.

Pelaksanaan pelayanan KTP-el di Disdukcapil Paluta terdapat beberapa permasalahan yang dapat menyebabkan terkendalanya pelaksanaan pelayanan KTP-el.

Sehingga masyarakat setiap waktu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari pemerintah, meskipun tuntutananya sering tidak sesuai dengan harapan, karena pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, mahal dan melelahkan.

Dan hal ini tidak sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam pasal 4, bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus sesuai dengan asas sebagai berikut, yaitu kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keproporsionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak deskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan

perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, dan kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.⁶

Dengan adanya uraian diatas penulis tertarik untuk meneliti strategi pelayanan KTP-el di Disdukcapil kabupaten Padang Lawas Utara.

B. Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan peneliti yaitu penelitian lapangan dengan pendekatan kualitatif dengan mengumpulkan kata-kata dan gambar. Pendekatan yang digunakan yaitu pendekatan perundang-undangan dan pendekatan sosiologi hukum. Sumber data yang digunakan adalah data primer, yaitu data yang diperoleh dari pegawai kantor Disdukcapil dan masyarakat Paluta, data skunder merupakan data yang mencakup jurnal-jurnal yang berhubungan dengan penelitian, adapun teknik Pengumpulan datanya melalui

⁶Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 4.

observasi, wawancara, dan dokumentasi, dengan melakukan pendekatan wawancara dan pengamatan langsung dari sumber utama baik secara lisan maupun tulisan dan mengharuskan adanya kontak tatap mata antar peneliti dengan responden.⁷ Teknik analisis data yang dilakukan peneliti adalah analisis deskriptif kualitatif yaitu upaya dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data memilah-milahnya menjadi satuan dapat dikelola, mensistensikannya, mencari mencakup pola, menemukan apa penting apa dipelajari apa diceritakan kepada orang lain. Masalah yang diteliti dalam penelitian ini ialah strategi pelayanan kartu tanda penduduk elektronik di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Padang Lawas Utara Provinsi Sumatera Utara.

⁷Sawaluddin Siregar, 'Ciri Hukum Adat Dan Karakteristiknya.' *Al-Maqasid: Jurnal Ilmu-Ilmu Kesyarahan dan Keperdataan*, Vol. 5, No. 2, (2019), hlm. 232.

C. Pembahasan Dan Hasil Penelitian

Pemerintah selalu menggunakan caranya sendiri dalam menangani setiap permasalahan yang terjadi di tanah nusantara ini, termasuk dengan memperkuat hukum dan regulasi peraturan yang *absolut*.⁸

Dalam hal ini semua tindakan pemerintahan sebagai wakil negara harus berdasarkan pada hukum, demikian juga ketaatan warga negara kepada pemerintahnya juga berdasarkan hukum.⁹

Peraturan Pemerintah Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk berbasis Nomor Induk Kependudukan secara Nasional dalam pasal 2 ayat (1) menjelaskan tujuan pemerintahan menerbitkan KTP-el

⁸Ahmad Iffan, Mustafid "Kajian Sosio Legal dalam Pemahaman Syariat Islam dan Hukum Sosial," *Jurnal el-Qanuniy: Jurnal Ilmu-Ilmu Kesyarahan dan Pranata Sosial* 7, no. 1 (2021): 95-115.

⁹Zul Anwar Azim, "Dampak Pelaksanaan Busana Muslim di Kecamatan Padangsidimpuan Tenggara," *El-Qanuny: Jurnal Ilmu-Ilmu Kesyarahan dan Pranata Sosial* 4, no. 1 (2018): 16.

untuk mewujudkan kepemilikan satu KTP untuk satu penduduk yang memiliki kode keamanan dan rekaman elektronik data kependudukan yang berbasis NIK secara Nasional.¹⁰

Pelaksanaan pelayanan KTP-el dipandang sangat relevan dengan rencana pemerintah dalam upaya menciptakan pelayanan yang berkualitas dan berbasis teknologi untuk mendapatkan hasil data kependudukan yang lebih tepat dan akurat dan adil. Karena Pada hakikatnya adil bermakna menempatkan sesuatu pada tempatnya dan memberikan kepada setiap orang hak-hak yang melekat padanya.¹¹

Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Lawas Utara merupakan salah satu instansi pemerintah dalam

¹⁰Peraturan Pemerintah Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk berbasis Nomor Induk Kependudukan secara Nasional pasal 2 ayat (1).

¹¹Ihsan Helmi Lubis, 'Putusan Mahkamah Agung Nomor. 37/P/HUM/2017.' *Yurisprudencia: Jurnal Hukum Ekonomi*, Vol. 7, No. 1, (2021), hlm. 5.

pelaksanaan fungsi pemerintahan khususnya pelayanan kepada masyarakat dalam pembuatan KTP-el, maka pegawai perlu memperhatikan dan menciptakan hubungan yang baik dengan masyarakat sebagai subyek yang dilayani, agar kebutuhan dan tuntutan masyarakat mampu dipenuhi.

Wujud sistem dalam strategi pelayanan KTP-el adalah input, proses dan output.

1. Input

Input adalah kumpulan elemen yang terdapat dalam sistem dan yang diperlukan untuk berfungsinya suatu sistem. Di dalam input terdapat beberapa aspek seperti SDM, fasilitas, peralatan, bahan teknologi informasi dan lain-lain. Pelayanan yang bermutu memerlukan dukungan input yang bermutu pula.

Berdasarkan wawancara dengan salah seorang masyarakat Padang Lawas Utara yang sudah wajib KTP-el mengatakan bahwa sebagai masyarakat yang sudah

wajib KTP-el, dia datang ke Disdukcapil dengan membawa berkas prasyarat berupa fotocopy kartu keluarga, untuk mengurus KTP-el dan menunggu diproses untuk perekaman. Tetapi alat yang digunakan dalam perekaman data penduduk terbilang sedikit dan menyebabkan para pemohon harus antri berjam-jam untuk mendapat layanan.¹²

2. Proses

Proses dapat diartikan sebagai serangkaian tahapan aktivitas kegiatan dari awal sampai akhir atau masih berjalan tentang suatu perbuatan pekerjaan atau tindakan yang dilakukan sampai dengan tercapainya tujuan.

Berdasarkan wawancara dengan salah seorang warga pemohon KTP-el, dia menjelaskan bahwa dalam proses di suruh menunggu untuk melakukan perekaman identitas. Kemudian setelah itu difoto, perekaman sidik jari, scan tanda tangan dan mata. Setelah selesai perekaman disuruh

menunggu sekitar 1 hari untuk mendapatkan KTP-el yang sudah diterbitkan, akan tetapi KTP-elnya selesai hampir 1 minggu dan tidak sesuai dengan aturan yang telah dibuat di kantor.¹³

3. Output

Output dapat diartikan sebagai elemen yang dihasilkan dari keberlangsungan suatu proses yang dilakukan dalam suatu sistem. Output juga dapat dikatakan sebagai suatu hasil yang dicapai dari berjalannya suatu proses.

Berdasarkan wawancara peneliti dengan informan dari kantor Disdukcapil mengatakan bahwa bagi masyarakat yang telah melakukan perekaman KTP-el tentunya akan menghasilkan output berupa KTP-el, dimana KTP yang dihasilkan sudah terverifikasi ke dalam Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) sebagai data tunggal. SIAK menerapkan NIK yang sifatnya unik, tunggal dan berlaku

¹²Wawancara Defrina Rizky, Kamis 25 Agustus 2022 Desa Hiteurat Kabupaten Padang Lawas Utara.

¹³Wawancara Enjelina Siregar, Kamis 25 Agustus 2022 Desa Hiteurat Kabupaten Padang Lawas Utara.

selamanya dalam data penduduk program ini secara langsung terhubung dengan pusat jadi kemungkinan NIK yang dobel itu sedikit. NIK akan keluar secara otomatis ketika pegawai memasukkannya ke dalam database kependudukan”.¹⁴

Dari penjelasan diatas dapat kita ketahui bahwa pelaksanaan pelayanan KTP-el di Disdukcapil Paluta belum sepenuhnya terlaksana dengan baik, karena masih kurang dalam penginputan dan proses pelaksanaan pelayanan KTP-el. Sedangkan pada output pelaksanaan pelayanan KTP-el sudah terlaksana dengan baik.

Keadaan diatas dipengaruhi oleh beberapa Faktor pendukung yaitu, *Pertama*: Dengan adanya blangko yang memadai dari kantor pusat sesuai dengan data penduduk yang wajib KTP, dapat mendukung pelaksanaan pelayanan KTP-el. *Kedua*: Salah

satu faktor yang sangat mendukung pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Disdukcapil Paluta adalah faktor anggaran. Dalam hal ini tentu adanya ketersediaan dana karena tanpa adanya anggaran/dana yang mencukupi maka pelaksanaan pelayanan tidak akan berjalan dengan baik. *Ketiga*: Faktor pendukung lainnya adalah sumber daya manusia di Kantor Disdukcapil Paluta sudah memenuhi persyaratan sesuai peraturan yang ada seperti dalam hal rekrutmen kepegawaian, intervensi politik, dan distribusi staff yang seimbang.

Faktor penghambatnya adalah, *Pertama*: Akses internet yang sangat susah sehingga proses pelayanan tidak bisa berjalan dengan lancar. Jaringan wifi juga disediakan dikantor akan tetapi hal tersebut hanya berpengaruh sedikit terhadap kinerja para kantor dalam mengimput data, sehingga sering terjadi ketidaktepatan waktu dalam pelayanan kantor yang

¹⁴Wawancara Dengan Pendataan Penduduk Oleh Bapak Adi Amsyah Siregar, Pada 24 Agustus 2022 Pukul 10:15 WIB.

menyebabkan masyarakat tidak puas terhadap pelayanan kantor. *Kedua:* Kedisiplinan di kantor Disdukcapil masih kurang, dapat dibuktikan pada saat peneliti mendatangi kantor Disdukcapil pada pukul 09.00 Wib namun masih terdapat beberapa pegawai kantor yang masih hadir di kantor. Sedangkan pegawai kantor lainnya belum hadir. *Ketiga:* Sarana dan Prasarana kantor Disdukcapil kurang memadai, dimana sarana transportasi yang tidak mendukung untuk kegiatan sosialisasi di desa pelosok yang sukar di jangkau dan masih adanya beberapa komputer yang belum memiliki kelengkapan pendukung yang dapat menunjang proses pelayanan. *Keempat:* Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan proses pelayanan KTP-el masih kurang sesuai, karena ketepatan waktu yang ditentukan kantor adalah 1 hari. Dan hal ini belum berjalan sepenuhnya dengan baik. *Kelima:* Berjalan tidaknya sebuah pelaksanaan pelayanan KTP-el

tergantung terhadap masyarakat, dan masih banyak masyarakat yang ingin membuat KTP-el kurang sabar dalam prosesnya.

D. Kesimpulan

Kesimpulan dalam penelitian adalah permasalahan yang terjadi dalam pelaksanaan pelayanan KTP-el yaitu ketidaktepatan waktu dalam pembuatan KTP-el, masih terbatasnya alat untuk proses pembuatan KTP-el, kurangnya informasi yang didapat warga, sarana jaringan komunikasi data berbasis online yang masih kurang bagus. Sehingga dalam proses pelaksanaan pelayanan KTP-el harus dijalankan sesuai dengan sistem dimana masyarakat dapat memperoleh KTP-el dengan cara pegawai menginput, proses dan menghasilkan output penerbitan KTP-el yang sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam pasal 4.

Faktor pendukung agar pelaksanaan pelayanan kartu tanda penduduk elektronik

berjalan dengan baik ialah dengan adanya balngko KTP-el, anggaran dan sumber daya manusia yang memadai sehingga dalam melaksanakan pelayanan dapat berjalan dengan lancar. Dan untuk faktor penghambatnya yaitu akses internet yang kurang optimal, kedisiplinan pegawai kantor yang masih kurang tepat waktu, sarana dan prasarana kurang memadai, waktu penyelesaian yang tidak sesuai dengan yang ditentukan dan juga kesadaran masyarakat yang kurang.

Referensi

a. Sumber Hukum

Peraturan Pemerintah Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk berbasis Nomor Induk Kependudukan secara Nasional pasal 2 ayat (1).

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan pasal 63 ayat 1.

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 4.

b. Sumber Jurnal

Mustafid, Ahmad Iffan. "Kajian Sosio Legal dalam Pemahaman Syariat Islam dan Hukum Sosial" *Jurnal*

el-Qanuniy: Jurnal Ilmu-Ilmu Kesyarahan dan Pranata Sosial 7, no. 1 (2021).

Dalimunthe, Oleh Dermina. "Perkembangan Perlindungan Hukum Terhadap Perempuan/Istri Hingga Lahirnya Uu No. 23 Tahun 2004 Tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga." *Jurnal Yurisprudencia* 1, no. 1 (2015).

Gunawan, Hendra. "Eksistensi Hukum Islam Di Indonesia Dalam Pembangunan Nasional." *Yurisprudencia: Jurnal Hukum Ekonomi* 4, no. 1 (2018).

Kurniawan, Puji. "Masyarakat Dan Negara Menurut Al-Farabi." *Jurnal el-Qanuniy: Jurnal Ilmu-Ilmu Kesyarahan dan Pranata Sosial* 4, no. 1 (1 Juli 2018).

Lubis, Ihsan Helmi. "Putusan Mahkamah Agung Nomor. 37/P/Hum/2017." *Yurisprudencia: Jurnal Hukum Ekonomi* 7, no. 1 (2021).

Siregar, Fatahuddin Aziz. "Ciri Hukum Adat Dan Karakteristiknya." *jurnal Al-Maqasid: Jurnal Ilmu-ilmu Kesyarahan dan keperdataan* 4, no. 2 (2018).

Anwar Azim, Zul. "Dampak Pelaksanaan Busana Muslim di Kecamatan Padangsidimpuan Tenggara." *El-Qanuny: Jurnal Ilmu-Ilmu Kesyarahan dan Pranata Sosial* 4, no. 1 (2018).

Siregar, Sawaluddin, 'Hakikat
Kuliah Kerja Lapangan dan
Perubahan Masyarakat Kec.
Dolok Kab. Padang Lawas
Utara' *Al- Maqasid: Jurnal
Kesyariahan dan
Keperdataan*, Vol. 5, No.2,
(2019).