



Peran Aparatur Kecamatan Medan Timur Kota Medan dalam Pembuatan E-KTP Pada Tahun 2019

The Role of Medan Timur Subdistrict Apparatus in Medan City in Making E-KTPs in 2019

Elisabella¹⁾, Abdul Kadir ¹⁾, Yurial Arief Lubis²⁾*

¹⁾Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Medan Area, Indonesia.

²⁾Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Medan Area, Indonesia.

Abstrak

Pembuatan E-KTP telah menjadi langkah penting dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan secara daring, dengan tujuan untuk memperbaiki efektivitas dan efisiensi tata kelola pemerintahan. Namun, dalam proses pelayanan publik, seringkali terdapat kendala yang dapat menghambat kelancaran dan keefektifan layanan tersebut. Kendala tersebut meliputi masalah teknis seperti kerusakan perangkat lunak dan keras, kurangnya persyaratan dan data yang diperlukan, serta kendala non-teknis seperti kedisiplinan waktu dan ketersediaan fasilitas alat. Untuk mengatasi tantangan ini, diperlukan upaya komprehensif, termasuk pemeliharaan berkala terhadap perangkat lunak dan keras, sosialisasi kepada masyarakat mengenai persyaratan pengajuan E-KTP, koordinasi antara berbagai pihak terkait, dan langkah-langkah strategis seperti peningkatan infrastruktur dan pelatihan SDM. Penelitian ini bertujuan untuk mendalami peran Aparatur Kecamatan Medan Timur dalam pembuatan E-KTP, serta memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kinerja dan pelayanan dari Aparatur tersebut. Dengan memahami dan mengatasi kendala-kendala yang ada, diharapkan layanan administrasi kependudukan, khususnya dalam pembuatan E-KTP, dapat ditingkatkan secara menyeluruh.

Kata Kunci: Peran Aparatur Kecamatan; Infrastruktur Pelayanan; E-KTP.

Abstract

The creation of E-KTP has become an important step in improving online population administration services, to improve the effectiveness and efficiency of governance. However, in the process of public services, there are often obstacles that can hinder the smooth and effective running and effectiveness of these services. These constraints include technical problems such as software and hardware malfunctions, lack of requirements and data, and non-technical constraints such as time discipline and availability of tool facilities. To overcome these challenges, comprehensive efforts are needed, including periodic maintenance of software and hardware, socialization to the public regarding the requirements for applying for E-KTP, coordination between various related parties, and strategic measures such as infrastructure improvement and HR training. This study aims to explore the role of the East Medan District Apparatus in making E-KTP, as well as provide recommendations to improve the performance and services of the Apparatus. By understanding and overcoming existing obstacles, it is hoped that population administration services, especially in making E-KTP, can be improved as a whole.

Keywords: Role of District Apparatus, Making/issuing E-KTP.

How to Cite: Elisabella, Abdul Kadir & Yurial Arief Lubis, (2024), Peran Aparatur Kecamatan Medan Timur Kota Medan dalam Pembuatan E-KTP Pada Tahun 2019. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik dan Pemerintahan (JIAAP)*, 3(1) 2024: 1-8,

*E-mail: yurialarief@staff.uma.ac.id

ISSN 2828-6537 (Online)

PENDAHULUAN

Menurut Kamus Terbaru Bahasa Indonesia (2018), reformasi didefinisikan sebagai perubahan untuk perbaikan suatu masyarakat atau pemerintah, umumnya di bidang politik, agama, dan sosial (Pratiwi et al., 2022). Lebih dari sekadar definisi, reformasi merupakan sebuah gerbang menuju transformasi positif dalam berbagai aspek kehidupan. Sebagai contoh, reformasi di bidang politik dapat berwujud pada peralihan dari sistem otoriter menuju demokrasi yang lebih partisipatif (S et al., 2019). Hal ini diiringi dengan terciptanya ruang publik yang lebih terbuka, di mana masyarakat bebas menyuarakan aspirasi dan terlibat dalam proses pengambilan keputusan.

Sedangkan birokrasi adalah sistem pemerintahan dijalankan oleh aparatur pemerintah yang tersusun dan terorganisir Reformasi birokrasi dapat disimpulkan sebagai perubahan pemerintahan yang baik (Prabawa et al., 2021). Dalam perspektif ini, reformasi birokrasi tidak hanya mengacu pada restrukturisasi internal pemerintahan, tetapi juga pada perubahan paradigma dalam memberikan pelayanan publik yang lebih berkualitas dan merata (Tarigan et al., 2019). Upaya-upaya reformasi ini tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan efisiensi birokrasi, tetapi juga untuk memastikan bahwa pemerintah dapat memberikan layanan yang lebih baik kepada seluruh lapisan masyarakat (Halawa et al., 2019). Dengan demikian, reformasi birokrasi dapat dilihat sebagai langkah menuju pemerintahan yang lebih transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepentingan publik secara menyeluruh.

Gerakan reformasi munculnya era orde baru pada tahun 1998 yang dimulai dari pemilihan umum pada tahun 1997 (Tahir et al., 2020). Reformasi birokrasi dilakukan dalam rangka “menyapu debu kotor yang melekat dan sulit untuk dibersihkan dalam kehidupan birokrasi” yang dikotori oleh sistem birokrasi zaman era Orde Baru. Budaya birokrasi ala Orde Baru masih melekat dalam sistem birokrasi Indonesia. Menurut Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025, bahwa reformasi birokrasi adalah bagian dari perubahan bangsa menuju abad ke-21 menjadi lebih baik. Tujuan yang diharapkan dalam reformasi birokrasi adalah:

1. Mengurangi dan menghilangkan setiap penyalahgunaan kewenangan publik oleh pejabat instansi yang bersangkutan.
2. Meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat.
3. Meningkatkan mutu perumusan dan pelaksanaan kebijakan/program instansi.
4. Meningkatkan efisiensi (biaya dan waktu) dalam pelaksanaan semua segi tugas organisasi.
5. Menjadikan birokrasi antisipatif, dan efektif dalam menghadapi globalisasi dan dinamika perubahan lingkungan strategi.

Sesuai tujuan adanya reformasi birokrasi yang sudah disebutkan diatas, ada peningkatan mutu pelayanan kepada masyarakat, dimana pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan publik (Efendi et al., 2022). Menurut “Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberikan definisi pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sesuai Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 tentang pelayanan administrasi kependudukan secara daring.” Dibangunnya Pelayanan administrasi kependudukan secara daring dengan harapan membangun tata kelola pemerintahan yang efektif dan efisien. Hal ini diwujudkan agar pelayanan administrasi kependudukan dilakukan dengan cara yang lebih mudah dan cepat dibanding dengan menggunakan metode yang lama (manual). Pasal 6 ayat (1) Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 tentang pelayanan administrasi kependudukan secara daring menyebutkan bahwa pelayanan pendaftaran penduduk meliputi:

- a. Pencatatan biodata penduduk.
- b. Penerbitan kartu keluarga.
- c. Penerbitan kartu tanda penduduk elektronik.
- d. Penerbitan kartu identitas anak.
- e. Penerbitan surat keterangan kependudukan, dan
- f. Pendataan penduduk rentan administrasi kependudukan.

Dalam proses penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Elektronik (e-KTP), terdapat beberapa kendala yang memengaruhi kelancaran dan keefektifan layanan publik. Pertama, terjadi miss komunikasi antara pegawai dan masyarakat dalam penyampaian informasi seputar penerbitan e-KTP. Akibatnya, jadwal pembuatan e-KTP tidak sesuai dengan rutinitas masyarakat

yang mayoritas bekerja, menyebabkan mereka lebih memilih bekerja daripada mengurus e-KTP (Nababan et al., 2022; Purba et al., 2019; Sidabutar et al., 2023).

Kedua, kendala terkait alat operasional penerbitan e-KTP yang sering mengalami kerusakan. Perangkat seperti printer untuk pencetakan resi dan masalah jaringan internet yang belum stabil seringkali menjadi penyebab utama. Sementara itu, pelayanan e-KTP bergantung pada sistem online yang memerlukan infrastruktur yang handal (Hakim et al., 2018).

Selanjutnya, kurangnya disiplin waktu operasional pegawai dalam bekerja juga mempengaruhi proses penerbitan e-KTP. Keterlambatan dan ketidaktepatan waktu dari para pegawai membuat penduduk yang sudah menunggu lama untuk mengurus e-KTP semakin terganggu (Kharas et al., 2023).

Masalah waktu penerbitan e-KTP menjadi kendala lainnya. Prosesnya memakan waktu yang cukup lama karena ketersediaan blangko masih terbatas dan alokasi kuota daerah tidak berdasarkan pada kebutuhan aktual, melainkan berdasarkan perhitungan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kemendagri (Duri et al., 2022; Putra et al., 2023; Rifaldi et al., 2022).

Kurangnya sumber daya manusia menjadi salah satu faktor penting yang memengaruhi penerbitan e-KTP di Indonesia. Hal ini mengakibatkan keterbatasan dalam memberikan pelayanan kepada seluruh masyarakat yang membutuhkan layanan e-KTP. Dengan jumlah pegawai yang terbatas, proses penerbitan e-KTP menjadi lambat dan tidak efisien, menyebabkan banyaknya warga yang harus menunggu dalam antrean yang panjang untuk mendapatkan layanan tersebut. Diperlukan upaya untuk meningkatkan jumlah dan kualitas SDM yang terlibat dalam proses penerbitan e-KTP guna meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan kepada Masyarakat (Fachrizal et al., 2023; Kurniawan et al., 2016; Ronald Sakti Muda Perlaungan Sirait, 2013).

Dengan mengidentifikasi dan mengatasi kendala-kendala yang dihadapi dalam proses pembuatan E-KTP di Kecamatan Medan Timur Kota Medan, penelitian ini bertujuan untuk mendalami peran yang dimainkan oleh Aparatur Kecamatan Medan Timur dalam menyediakan layanan penerbitan E-KTP yang efisien dan efektif. Dengan pemahaman yang lebih baik tentang hambatan-hambatan yang ada, diharapkan penelitian ini dapat memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kinerja dan pelayanan dari Aparatur Kecamatan Medan Timur dalam pembuatan E-KTP, serta memberikan kontribusi terhadap perbaikan sistem penerbitan E-KTP secara keseluruhan.

METODE PENELITIAN

Dalam menentukan metode penelitian, langkah pertama yang penting adalah memahami jenis penelitian yang akan digunakan dengan jelas. Memahami makna dari jenis penelitian tersebut akan memudahkan untuk melangkah ke tahapan analisis data selanjutnya. Penelitian kualitatif adalah salah satu metode penelitian yang digunakan untuk menggambarkan fakta di lapangan dengan menggunakan kata-kata. Peneliti melakukan pengamatan, pencatatan, bertanya, dan menggali sumber yang berhubungan erat dengan peristiwa yang sedang diteliti (Bah et al., 2020a, 2020b).

Berdasarkan penjelasan tersebut, peneliti memutuskan untuk menggunakan jenis penelitian kualitatif dalam studi ini. Metode kualitatif memungkinkan peneliti untuk mendeskripsikan keadaan objek penelitian berdasarkan fakta-fakta yang ada, sehingga memperoleh data yang lebih mendalam. Penelitian ini dilaksanakan di Kecamatan Medan Timur, Kota Medan, tepatnya di Jalan HM. Said No.1, sebagai lokasi untuk mengumpulkan hasil dan data penelitian. Fokus penelitian adalah pada Pelayanan Administrasi Kependudukan, dengan studi yang menginvestigasi peran Aparatur Kecamatan Medan Timur dalam pembuatan E-KTP.

Untuk mengumpulkan data, peneliti menggunakan beberapa teknik, yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik-teknik ini dipilih karena dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif tentang peran Aparatur Kecamatan Medan Timur dalam pembuatan E-KTP, serta memungkinkan peneliti untuk mendapatkan data yang akurat dan relevan untuk penelitian ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Peran Aparatur Kecamatan Medan Timur Kota Medan dalam Pembuatan E-KTP

Pembuatan E-KTP merupakan salah satu langkah aktualisasi dalam upaya meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan secara daring. Tujuan utamanya adalah untuk memperbaiki tata kelola pemerintahan yang lebih efektif dan efisien. Dengan adanya sistem ini, diharapkan proses pembuatan KTP dapat menjadi lebih cepat dibandingkan dengan metode manual yang sebelumnya diterapkan (Ilmiah et al., 2023).

Konsep peran, sebagaimana yang diungkapkan oleh Suhardono (2018), dapat dipahami sebagai fungsi yang dijalankan seseorang ketika menduduki suatu posisi dalam struktur sosial atau masyarakat tertentu. Ketika seseorang menduduki jabatan atau posisi tertentu, dia memiliki kemampuan untuk memainkan perannya karena kedudukan yang dipegangnya. Peran tersebut tercermin dalam tingkah laku individu yang memiliki posisi dalam struktur sosial, yang turut berpartisipasi dalam kegiatan pemerintahan, melaksanakan kebijakan, serta merespons partisipasi masyarakat sebagai warga negara (Dharma, 2021).

Dengan kata lain, para pejabat atau pegawai yang terlibat dalam pembuatan E-KTP memiliki tanggung jawab yang penting dalam menjalankan peran mereka. Melalui posisi dan fungsinya dalam struktur sosial, mereka bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang efisien dan berkualitas kepada masyarakat, serta merespons kebutuhan dan partisipasi masyarakat sebagai anggota negara. Oleh karena itu, pemahaman akan peran masing-masing individu dalam proses pembuatan E-KTP menjadi krusial dalam upaya meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan administrasi kependudukan secara keseluruhan.

“Sesuai dengan Peraturan Daerah kota Medan Nomor 18 Tahun 2002 tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk Dalam kerang Sistem Informasi Manajemen Kependudukan (SIMDUK) dan Akta Catatan Sipil di Kota Medan”, Kecamatan Medan Timur, yang merupakan salah satu bagian dari birokrasi pemerintahan di Kota Medan, memiliki tugas dan fungsi untuk melakukan pelayanan publik, termasuk dalam ranah administrasi kependudukan. Upaya ini sejalan dengan MISI Kecamatan Medan Timur untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat, dengan fokus pada kegiatan penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) dan Kartu Keluarga (KK) (Lubis, 2018).

Berdasarkan hal tersebut, aparaturnya Kecamatan Medan Timur menjalankan peran dalam pelayanan administrasi kependudukan sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Suhardono (2018). Mereka melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan dalam penerbitan E-KTP. Dalam menjalankan peran ini, aparaturnya Kecamatan Medan Timur menghadapi beberapa kendala yang dapat menghambat efektivitas pelayanan. *Miss* komunikasi antara aparaturnya kecamatan dan masyarakat, kerusakan alat operasional, kurangnya disiplin waktu, proses penerbitan E-KTP yang lambat, dan adanya biaya tambahan yang dibebankan merupakan beberapa tantangan yang dihadapi (Damayanti et al., 2022).

Untuk mengatasi kendala-kendala tersebut, perlu adanya upaya yang komprehensif dari pihak terkait. Diperlukan langkah-langkah perbaikan dalam komunikasi, pemeliharaan alat operasional, peningkatan disiplin waktu, serta perbaikan proses penerbitan E-KTP. Selain itu, pengelolaan biaya tambahan juga perlu diperhatikan agar tidak memberatkan masyarakat. Dengan demikian, Kecamatan Medan Timur dapat lebih efektif dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang berkualitas kepada masyarakat, sesuai dengan misi dan tugas yang diemban.

Adapun proses pelayanan dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik dilakukan melalui loket PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan), mengacu pada Peraturan Wali Kota Medan Nomor 3 Tahun 2017 tentang pelimpahan kewenangan kepada pelayanan terpadu satu pintu Kota Medan dalam pelaksanaan urusan Pemerintahan yang dilakukan oleh Aparatur Kecamatan Medan Timur (Harahap & others, 2018). Di sisi lain, pencetakan dan personalisasi dokumen E-KTP dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota sejak Tahun 2014 (sesuai Pasal 8 ayat 1 huruf c UU Nomor 24 Tahun 2013). Hal ini dilakukan untuk mempercepat proses pelayanan E-KTP, mengingat besarnya jumlah permohonan yang masuk ke Dinas Kependudukan Kota Medan. Oleh karena itu, dinas kependudukan meminta kerjasama dari kecamatan, khususnya Kecamatan Medan Timur, untuk membantu dalam proses pelayanan, terutama dalam pemberkasan E-KTP, agar berjalan secara efektif dan efisien (Sirait et al., 2019).

Dalam konteks ini, penting bagi aparaturnya Kecamatan Medan Timur untuk memastikan bahwa persyaratan yang telah ditetapkan untuk pembuatan E-KTP dipenuhi dengan benar. Meskipun demikian, seringkali masyarakat kurang memperhatikan persyaratan yang telah

ditetapkan. Oleh karena itu, peran ASN di kantor Kecamatan Medan Timur menjadi sangat penting sebagai pemberi pelayanan yang efektif. Sesuai dengan tugas dan fungsi mereka sebagai abdi negara, para aparatur kecamatan terlibat dalam proses administrasi kependudukan, sedangkan pencetakan E-KTP dilakukan di Catpil Kota Medan, sesuai dengan penyesuaian UU Nomor 24 Tahun 2013. Tujuan dari perubahan ini adalah untuk meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan, memastikan akurasi data kependudukan, dan menjaga keunikan Nomor Induk Kependudukan (NIK). Dengan demikian, peran dan kerjasama antara dinas kependudukan, kecamatan, dan instansi terkait lainnya menjadi krusial dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi kependudukan bagi masyarakat Kota Medan secara keseluruhan.

Lama waktu pencetakan E-KTP setelah proses perekaman sangat bergantung pada ketersediaan blanko E-KTP. Ketika blanko tersedia, pencetakan dapat dilakukan tanpa menunggu lama, tetapi jika blanko terbatas, proses pencetakan menjadi terhambat. Kendala ini menjadi salah satu faktor utama dalam menentukan efisiensi pelayanan E-KTP di Kecamatan Medan Timur. Selain itu, dalam hal kualitas layanan, staf atau pegawai di kantor Kecamatan Medan Timur telah menunjukkan keahlian dalam bidang pemberkasan E-KTP, sehingga prosesnya dilakukan dengan cepat. Namun, kendala muncul karena jumlah pegawai yang terbatas, yang menyebabkan waktu tunggu bagi masyarakat menjadi lebih lama (Office, 2019).

Perhatian juga ditujukan pada kesulitan yang dialami oleh masyarakat saat mengurus E-KTP. Salah satunya adalah masalah jaringan yang rusak di Kantor Camat Medan Timur, yang menyebabkan penundaan dalam pengambilan resi E-KTP. Selain itu, E-KTP yang tercetak membutuhkan waktu sekitar 6 bulan, yang disebabkan oleh keterbatasan blanko E-KTP dan banyaknya masyarakat yang mengurus setiap harinya. Semua hal ini menciptakan tantangan signifikan dalam upaya memberikan layanan yang efisien dan berkualitas kepada masyarakat.

Menanggapi kondisi tersebut, kesejahteraan masyarakat Desa menjadi prioritas utama dalam pembangunan. Faktor-faktor seperti rendahnya keterampilan dan minimnya partisipasi pemerintah desa dalam menyosialisasikan perkembangan teknologi menjadi hambatan dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, peran Kepala Desa menjadi sangat penting dalam memajukan kesejahteraan masyarakat desa dengan dukungan pendidikan dan inovasi yang baru. Dengan upaya bersama antara pemerintah desa, instansi terkait, dan masyarakat, diharapkan dapat terwujud peningkatan signifikan dalam kesejahteraan dan pelayanan bagi seluruh lapisan masyarakat.

Hambatan Pembuatan E-KTP di Kecamatan Medan Timur Kota Medan

Dalam proses pelayanan publik, tidak jarang terdapat berbagai kendala atau hambatan yang dapat menghambat kelancaran prosesnya. Secara teknis, kendala yang sering dihadapi di lapangan antara lain adalah kerusakan perangkat lunak (software) dan perangkat keras (hardware) pada alat pendukung perekaman Kartu Tanda Penduduk (KTP) Elektronik, serta kekurangan data dan persyaratan yang diperlukan (Triyanto et al., 2022). Untuk mengatasi kendala teknis tersebut, langkah pemeliharaan secara berkala terhadap perangkat lunak dan perangkat keras alat pendukung perekaman KTP elektronik perlu dilakukan. pemeliharaan perangkat lunak dan perangkat keras secara berkala dapat mengurangi risiko kerusakan dan meningkatkan kinerja sistem secara keseluruhan (Lanny et al., 2022).

Selain itu, perlu adanya upaya penyuluhan dan sosialisasi kepada masyarakat mengenai persyaratan yang harus dipenuhi dalam mengajukan KTP Elektronik. Sosialisasi yang efektif dapat meningkatkan pemahaman masyarakat tentang proses administratif, sehingga dapat mengurangi kesalahan dan kekurangan dalam pengajuan dokumen (Prabawa et al., 2021). Faktor manusia juga memiliki peran yang signifikan dalam proses pelayanan publik. Kedisiplinan waktu yang kurang dari aparatur pelayanan seringkali mengakibatkan lambatnya proses pemberkasan KTP Elektronik (Haryanti et al., 2023).

Namun demikian, kendala lain yang tidak kalah penting adalah ketersediaan fasilitas alat. Salah satu pegawai honorer di bagian Kasi Pemerintahan, yaitu Pak Madan, menekankan bahwa kurangnya fasilitas alat menjadi salah satu hambatan utama dalam pelayanan pembuatan KTP Elektronik. Hal ini menunjukkan bahwa faktor infrastruktur, termasuk ketersediaan perangkat keras, sangat mempengaruhi efisiensi dan efektivitas pelayanan publik (Lubis, 2018).

Dalam menghadapi tantangan ini, perlu adanya koordinasi antara berbagai pihak terkait, termasuk pemerintah daerah, instansi terkait, dan masyarakat, untuk mencari solusi yang tepat guna meningkatkan kualitas pelayanan publik (Efendi et al., 2022). Langkah-langkah strategis

seperti peningkatan infrastruktur, pelatihan dan pengembangan SDM, serta optimalisasi proses administratif dapat membantu mengatasi kendala-kendala yang dihadapi dalam pelayanan pembuatan KTP Elektronik.

SIMPULAN

Pembuatan E-KTP sebagai langkah aktualisasi dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan secara daring. Tujuan utamanya adalah untuk memperbaiki tata kelola pemerintahan menjadi lebih efektif dan efisien, dengan harapan proses pembuatan KTP dapat menjadi lebih cepat dibandingkan dengan metode manual sebelumnya. Peran para pejabat dan pegawai dalam menjalankan tugas dan fungsi mereka dalam pembuatan E-KTP menjadi krusial, dengan fokus pada memberikan pelayanan yang efisien dan berkualitas kepada masyarakat. Namun, artikel juga menyoroti beberapa kendala yang dihadapi, seperti masalah komunikasi, kerusakan alat operasional, dan keterbatasan blanko E-KTP, yang semuanya dapat menghambat efektivitas layanan. Untuk mengatasi tantangan ini, diperlukan upaya yang komprehensif dari pihak terkait, termasuk perbaikan dalam komunikasi, pemeliharaan alat operasional, dan peningkatan proses penerbitan E-KTP. Selain itu, kerjasama antara berbagai instansi, termasuk dinas kependudukan, kecamatan, dan pemerintah desa, menjadi krusial dalam memastikan tercapainya kualitas layanan administrasi kependudukan yang memadai bagi masyarakat

Dalam proses pelayanan publik, terdapat berbagai kendala atau hambatan yang dapat menghambat kelancaran prosesnya, baik secara teknis maupun non-teknis. Kendala teknis seperti kerusakan perangkat lunak dan perangkat keras alat pendukung perekaman KTP Elektronik serta kekurangan data dan persyaratan dapat diatasi melalui langkah pemeliharaan berkala dan upaya penyuluhan serta sosialisasi kepada masyarakat mengenai persyaratan pengajuan KTP Elektronik. Faktor manusia, seperti kedisiplinan waktu dari aparatur pelayanan, juga dapat mempengaruhi efisiensi pelayanan. Selain itu, kendala dalam hal ketersediaan fasilitas alat juga merupakan faktor penting yang memengaruhi efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. Untuk mengatasi tantangan ini, koordinasi antara berbagai pihak terkait serta langkah-langkah strategis seperti peningkatan infrastruktur, pelatihan SDM, dan optimalisasi proses administratif diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam pembuatan KTP Elektronik.

DAFTAR PUSTAKA

- Bah, Y. M., Ridwan, M., Suharyanto, A., & Amal, B. K. (2020a). Introduction to The Fundamentals of Social Work. Medan: Bircu Publisher.
- Bah, Y. M., Ridwan, M., Suharyanto, A., & Amal, B. K. (2020b). Social Work Research. Medan: Bircu Publisher.
- Damayanti, V., Batubara, B. M., & Kurniaty, E. Y. (2022). Analisis Pelayanan E-Government dalam Analysis E-Government of Birth Determination Services in The Department of Population and Civil Registration in Kandis District, Siak District. *Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 4(1), 20–27. <https://doi.org/10.31289/strukturasi.v4i1.1180>
- Dharma, S. (2021). Membangun Kesadaran Global Warga Negara: Studi Kebijakan Publik Di Era Pandemi Covid 19. *Perspektif*, 10(1), 248–254. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v10i1.4671>
- Duri, R., Harahap, R. H., & Isnaini, I. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Gayo Lues. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 5(1), 685–696. <https://doi.org/10.34007/jehss.v5i1.1281>
- Efendi, I., Kusmanto, H., & Isnaini, I. (2022). Analisis Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara. *Perspektif*, 11(2), 493–503. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v11i2.5858>
- Fachrizal, A., Isnaini, I., & Adam, A. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kota Lima Puluh Kabupaten Batu Bara Provinsi Sumatera Utara. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 5(4), 2993–3008. <https://doi.org/10.34007/jehss.v5i4.1691>
- Hakim, M., Sarma, M., & Harianto, H. (2018). STRATEGI PENINGKATAN PENDAPATAN ASLI DAERAH DI KABUPATEN KEPULAUAN ANAMBAS. *Jurnal Manajemen Pembangunan Daerah*, 10(1), 83–87. https://doi.org/10.29244/jurnal_mpd.v10i1.22701
- Halawa, N., Kadir, A., & Matondang, A. (2019). Partisipasi Politik Masyarakat Dalam Pemilihan Gubernur Dan Wakil Gubernur Sumatera Utara 2018 di Desa Selemak Kecamatan Hamparan Perak Kabupaten Deli Serdang Political Participation of the Community in the Election of Governor and Deputy Governor of Nort. *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik, Ilmu Komunikasi (JIPIKOM)*, 1(1), 45–53.
- Harahap, F., & others. (2018). Implementasi Peraturan Walikota Medan Nomor 6 Tahun 2018 Tentang

Pelaksanaan Pelimpahan Sebahagian Kewenangan Walikota Kepada Camat dalam Pelaksanaan Urusan Pemerintahan di Bidang Pengelolaan Persampahan Studi pada Kecamatan Medan Perjuangan Kota Medan.

- Haryanti, D., Warjio, W., & Hartono, B. (2023). Implementasi Permendagri No. 8 Tahun 2016 Terhadap Pelayanan KTP Elektronik Pada Kantor Camat Medan Amplas. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 5(3), 2482–2495. <https://doi.org/10.34007/jehss.v5i3.1649>
- Ilmiah, J., Publik, A., Ginting, L. N., Kadir, A., & Angelia, N. (2023). *Kepemimpinan Kepala Desa dalam Meningkatkan Kinerja pada Kantor Desa Sukamaju Kecamatan Sunggal Kabupaten Deli Serdang Leadership of the Village Head in Improving Performance at the Sukamaju Village Office, Sunggal District, Deli Serdang Regency*. 2(1), 1–11. <https://doi.org/10.31289/jiaap.v2i1.767>
- Kharas, A., Setiyono, B., & Yuwanto, Y. (2023). Institutional System Reform in the General Election Commission Through the Implementation of Digital-Based Applications. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 5(4), 2778–2785. <https://doi.org/10.34007/jehss.v5i4.1698>
- Kurniawan, B., Sembiring, P., Kusmanto, H., Tarigan, U., Aparat, P., Kurniawan, B., Sembiring, P., Kusmanto, H., Tarigan, U., Langkat, P. K., Ilmu, F., Politik, I., Utara, U. S., Ilmu, F., Politik, I., & Area, U. M. (2016). Perilaku Aparat Birokrasi dalam Pelayanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk. *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 6(2), 97–106.
- Lanny, D. K., Lubis, M. R., & Pasaribu, S. E. (2022). Pengaruh Organizational Citizenship Behavior dan Kecerdasan Sosial di Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Sistem Aplikasi Penilaian Prestasi Kinerja Pegawai. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 4(3), 1539–1551. <https://doi.org/10.34007/jehss.v4i3.907>
- Lubis, M. S. (2018). Analisis Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik untuk Meningkatkan Validitas Data Kependudukan. *Jupii: Jurnal Pendidikan Ilmu-Ilmu Sosial*, 10(2), 198. <https://doi.org/10.24114/jupii.v10i2.11352>
- Nababan, R., Adam, A., & Suharyanto, A. (2022). Quality of Services for Birth Certification at the Department of Population and Civil Registration of North. *SDES-International Journal of Interdisciplinary Research*, 4(3), 632–640.
- Office, S. (2019). *Evaluasi Prosedur Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kantor Camat*. 6(2), 88–97.
- Prabawa, P. G., Warsono, H., & Hayu Dwimawanti, I. (2021). Faktor Pendorong dan Penghambat Implementasi Kebijakan Pusat Kontrol Penegakan Pelanggaran Elektronik Lalu Lintas. *Perspektif*, 10(1), 18–25. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v10i1.3918>
- Pratiwi, M. A., Yuwono, T., Astuti, R. S., & Afrizal, T. (2022). Analisis Reformasi Birokrasi untuk Mewujudkan Good Governance pada Pemerintah Kabupaten Pematang. *Perspektif*, 11(3), 1033–1042. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v11i3.6272>
- Purba, J. F., Tarigan, U., Nasution, I., & Suharyanto, A. (2019). *Implementation of the Population Administration information system in electronic Resident card management*. 8(2), 77–83.
- Putria, E., Jamil, B., & Angelia, N. (2023). *Analisis Efektivitas Pelayanan E-KTP Melalui Aplikasi Sibisa (Studi Kasus Kantor Kecamatan Medan Marelan)*. 5(1), 1–12.
- Rifaldi, R., Harahap, R. H., & Hartono, B. (2022). Kualitas Pelayanan Pegawai dalam Pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kutacane, Aceh Tenggara. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 5(2), 1620–1629. <https://doi.org/10.34007/jehss.v5i2.1425>
- RONALD SAKTI MUDA PERLAUNGAN SIRAIT. (2013). Analisis Pelayanan Publik Terhadap Adminisrasi Penerbitan Akta Kelahiran. *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 53(9), 1689–1699. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- S, A. R., Kadir, A., & Angelia, N. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Kepala Desa Medan Estate Kecamatan Percut Sei Tuan Analysis of Community Sat isfaction Village Head ' s Service of Medan Estate on The District of Percut Sei Tuan. *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik, Ilmu Komunikasi (JIPIKOM)*, 1(1), 32–38.
- Sidabutar, M. S. D., Suharyanto, A., & Kurniaty, E. Y. (2023). *The Effectiveness of the Performance of State Administrative and Population Civil Servants at the Bandar Sub-District Office, Simalungun Regency, North Sumatra-Indonesia*.
- Sirait, N. D. N., Warjio, W., Harahap, D., & Kadir, A. (2019). Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara dalam hal Disiplin Kerja di Kantor Kecamatan Tanjungbalai Utara Kota Tanjungbalai. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 1(2), 165–175. <https://doi.org/10.31289/strukturasi.v1i2.34>
- Tahir, R., Kusmanto, H., & Amin, M. (2020). Propaganda Politik Hoaks dalam Pemilihan Presiden Tahun 2019. *PERSPEKTIF*, 9(2), 236–251.
- Tarigan, Y. G., Barus, R. K. I., & Hidayat, T. W. (2019). Nilai Berita Prominence pada Program Wajar Sumut Di Metro TV Biro Sumbagut (Studi Analisis Wacana Kritis Tentang Teks Berita " Evaluasi Kinerja Walikota ") Prominence News Value in The Sumut Prosperous Program In Metro TV Bureau of Sumbagut (Study Of Cr. *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik Dan Ilmu Komunikasi (JIPIKOM)*, 1(2), 106–111.
- Triyanto, D., Kismartini, K., Aprianty, H., & Novelia, P. (2022). Penerapan Aplikasi Pendaftaran Antrean Paspornet Online dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik di Bengkulu. *Perspektif*, 11(2), 527–532.

Elisabella, Abdul Kadir & Yurial Arief Lubis. Peran Aparatur Kecamatan Medan Timur Kota Medan dalam Pembuatan E-KTP Pada Tahun 2019

<https://doi.org/10.31289/perspektif.v11i2.5876>

Windy, D., Manik, A., Suharyanto, A., & Lubis, Y. A. (2023). *Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara Pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Serdang Bedagai* *Performance Analysis of State Civil Servants in the General Section of the Regional Secretariat* o. 5(1), 46–53.