



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

Elisabella*, Abdul Kadir & Yurial Arief Lubis

Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area

Abstrak

Masalah E-KTP di Indonesia merupakan masalah yang cukup besar dan kompleks, hingga saat ini, bermacam cara/pendekatan telah digunakan oleh pemerintah untuk menanggulangi masalah E-KTP. Seperti yang terlihat dalam pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Medan Timur terkait dalam penerbitan E-KTP. Masalah yang sering terjadi adalah masalah penerbitan E-KTP dikarenakan blanko E-KTP yang sangat terbatas, kurangnya sumberdaya manusia dalam pelaksanaan pelayanan E-KTP. Tujuan untuk penelitian ini yaitu mengetahui peran aparatur kecamatan dalam pelayanan penerbitan E-KTP dan mendeskripsikan hambatan dalam pelayanan E-KTP. Metode penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data yaitu wawancara, dokumentasi, dan observasi (pengamatan). "Konsep yang dipakai peneliti yaitu konsep Suhardono, (2018) mengungkapkan bahwa peran dalam ilmu Sosial sebagai suatu fungsi yang dibawakan seseorang ketika menduduki suatu posisi dalam struktur sosial tertentu." Fungsi yang dilakukan seseorang dalam posisi struktur sosialnya adalah tingkah laku akan keinginan dan kesadaran untuk ikut membantu masyarakat dalam kegiatan pemerintah dalam bentuk pelayanan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Peran Aparatur Kecamatan dari segi kualitas pelayanannya serta proses yang dilalui dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) sudah dijalankan dengan baik, hanya saja terdapat kekurangan yaitu fasilitas alat seperti komputer, printer dan alat perekam untuk memperlancar pemberkasan dalam pembuatan e-KTP dan kurang disiplinnya pegawai Kantor Camat Medan Timur sehingga proses dalam pembuatan e-KTP agak lambat dan membutuhkan waktu yang lama. Kata Kunci: Peran Aparatur Kecamatan, Pembuatan/penerbitan E-KTP.

Abstract

The problem of E-KTP in Indonesia is a fairly large and complex problem, to date, various methods / approaches have been used by the government to tackle the e-KTP problem. As seen in the population administration services in the East Medan District Office related to the issuance of E-KTP. The problem that often occurs is the issue of E-KTP issuance due to the very limited E-KTP blank, lack of human resources in the implementation of E-KTP services. The purpose of this study was to determine the role of sub-district officials in the service of making / issuing E-KTP to the community and describing the constraints / obstacles in the service of making E-KTP. The research model used in this study is a descriptive method with a qualitative approach to data collection techniques, namely interviews, documentation, and observation (observation). The concept used in this study is the concept of Suhardono, (2018) reveals that the role in social science as a function that is brought by someone when occupying a position in a particular social structure. The function performed by a person in his social structure position is a set of behavior that is domiciled in the community, awareness and desire of the community to contribute in every government activity that implements policies and responds to the participation of the community as citizens. The results of this study indicate that the role of the District Apparatus in terms of service quality as well as the process undertaken in making the Identity Card (E-KTP) has been carried out well, only that there are deficiencies namely equipment facilities such as computers, printers and recording devices to facilitate filing in making e-KTPs and lacking the discipline of East Medan District Office staff so the process of making e-KTPs is rather slow and takes a long time.

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

How to Cite: *Elisabella, Nasution I. & Musthafa, W. (2022). Peran Aparatur Kecamatan Medan Timur Kota Medan Dalam Pembuatan E-KTP Pada Tahun 2019. Jurnal Ilmiah Administrasi Publik dan Pemerintahan (JIAAP), 1(1) 2022: 38-44,*

[*E-mail: yurialarief@staff.uma.ac.id](mailto:yurialarief@staff.uma.ac.id)

ISSN [2828-6537](https://doi.org/10.31289/jiaap.v1i1.603) (Online)



PENDAHULUAN

Masalah Menurut Kamus Terbaru Bahasa Indonesia (2018), reformasi adalah perubahan untuk perbaikan suatu masyarakat atau pemerintah (biasanya di bidang politik, agama, sosial). Sedangkan birokrasi adalah sistem pemerintahan dijalankan oleh aparatur pemerintah yang tersusun dan terorganisir Reformasi birokrasi dapat disimpulkan sebagai perubahan pemerintahan yang baik (Hayat, 2017).

Gerakan reformasi munculnya era orde baru pada tahun 1998 yang dimulai dari pemilihan umum pada tahun 1997. 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 (Yusriadi, 2018):

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 antispatif, 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 (Hayat, 2019). 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 (Afifudin et al., 2020; Wardani et al., 2020). Hal ini diwujudkan agar pelayanan administrasi kependudukan dilakukan dengan cara yang lebih mudah dan cepat dibanding dengan menggunakan metode yang lama (manual) (Kurniawan et al., 2016; Manik et al., 2020; Suryani & Suharyanto, 2016) Pasal 6 ayat (1) Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 tentang pelayanan administrasi kependudukan secara daring menyebutkan bahwa pelayanan pendaftaran penduduk meliputi:

1. Pencatatan biodata penduduk.
2. Penerbitan kartu keluarga.
3. Penerbitan kartu tanda penduduk elektronik.
4. Penerbitan kartu identitas anak.
5. Penerbitan surat keterangan kependudukan, dan
6. Pendataan penduduk rentan administrasi kependudukan.

Ada beberapa penelitian yang telah dilakukan, seperti oleh Purba et. Al., (2019), yang menyatkan bahwa bahwa penerapan SIAK tentang pengelolaan KTP-El belum maksimal, karena masih ada beberapa kendala dan belum memiliki Peraturan Khusus di kantor kecamatan Kota Medan Baru Kota Medan, sehingga ada masih banyak yang perlu dibenahi. Ini ditinjau dari 4 model implementasi kebijakan menurut Edward III, yaitu komunikasi, disposisi / sikap, sumber daya, dan struktur birokrasi. Dalam penelitian ini, peneliti juga mendapatkan pemahaman baru bahwa dalam penerapan SIAK pada manajemen layanan negara KTP-El yang baik tetapi akan menjadi aparatur yang baik tidak hanya menjalankan kegiatan administrasi kependudukan, tetapi juga perlu memperhatikan dan peduli untuk kebutuhan publik (Purba et al., 2019).

Penelitian Suriadi dan Hasibuan (2013), bahwa administrasi kependudukan berupa kartu tanda penduduk (KTP) sebagai media untuk dapat mengidentifikasi profil pribadi setiap warga negara, secara terus menerus dalam sistem adminisrasi pendataan kependudukan di Indonesia

bergerak ke arah sistem yang lebih baik meski tidak mudah namun kartu tanda penduduk elektronik (E-KTP) dianggap lebih baik. Penelitian yang dilakukan di kantor kecamatan Lubuk Pakam Kabupaten Deli Serdang, menjadi tempat perekaman, pendistribusian (E-KTP). Dalam perekaman pendistribusian ditemukan banyaknya kendala-kendala berupa tidak siapnya dan terbatasnya sumber daya manusia termasuk sistem perekaman (E-KTP) yang berbasis elektronik (Suriadi & Aswin, 2013).

Penelitian Cahyadi dan Kadir (2015), menyatakan bahwa Kantor tata usaha bagian umum merupakan salah satu ujung tombak dari pemerintah Kabupaten Deli Serdang yang berhadapan langsung dengan publik yang harus dilaksanakan secara berdaya guna dan berhasil guna. Seiring dengan pesatnya pembangunan dan semakin kompleksnya kebutuhan masyarakat deli serdang mengakibatkan semakin kritisnya publik terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah deli serdang yang dirasakan belum optimal dan belum memberikan hasil yang efektif dan efisien. Maka sebagian besar masyarakat deli serdang mengharapkan pegawai pemerintah Kabupaten Deli Serdang khususnya tata usaha bagian umum dapat memberikan pelayanan terbaik (Cahyadi & Kadir, 2015)

Sehubungan dengan fokus penelitian ini, maka pelayanan administrasi kependudukan yang diteliti adalah penerbitan kartu tanda penduduk elektronik di Kantor Kecamatan Medan Timur Kota Medan. Beberapa permasalahan atau kendala dalam penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik:

1. Timbulnya miss komunikasi Timbulnya miss komunikasi antara pegawai dan masyarakat dalam penyampaian informasi seputar penerbitan e-KTP dimana, menyebabkan jadwal pembuatan e-KTP tidak tepat waktu dengan rutinitas masyarakat yang sebagian besar adalah pekerja, menyebabkan masyarakat lebih memilih bekerja dari pada membuat e-KTP.
2. Alat operasional penerbitan e-KTP yang sering rusak. Alat operasional penerbitan e-KTP terkadang rusak, seperti printer dalam pencetakan resi, dan masalah jaringan internet yang belum kuat. Sementara untuk pelayanan e-KTP sistemnya sangat bergantungakan sistem online.
3. Kurangnya disiplin waktu operasional pegawai dalam bekerja. Yang mana para pegawai sering terlambat dan tidak tepat waktu. Yang mana penduduk sudah menunggu lama yang datang cepat untuk mengurus e-KTP.
4. Masalah waktu penerbitan e-KTP. Waktu penerbitan e-KTP cukup lama. Dengan alasan ketersediaan blangko masih terbatas dan kouta daerah untuk mendapatkan blangko bukan berdasarkan pada kebutuhanakan tetapi perhitungan kalkulasi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kemendagri.
5. Kurangnya sumber daya manusia Berdasarkan fakta dilapangan bahwa aparaturnya tersedia dalam mempengaruhi pelaksanaan dalam penerbitan E-KTP, belum mencukupi untuk melayani semua masyarakat yang membutuhkan E-KTP. Dimana kebutuhan untuk dalam pelayanan E-KTP minimal membutuhkan 8 orang. Namun kenyataannya jumlah pegawainya hanya ada 4 orang.

METODE PENELITIAN

Dalam menentukan metode penelitian, langkah awal yang perlu dilakukan adalah memahami jenis penelitian yang akan digunakan. Penelitian dapat dibagi menjadi berbagai jenis, dan pemahaman yang jelas terhadap jenis penelitian tersebut akan memudahkan dalam proses analisis data (Sugiyono, 2017). Salah satu metode penelitian yang umum digunakan adalah penelitian kualitatif. Metode ini digunakan untuk menggambarkan fakta di lapangan dengan menggunakan kata-kata sebagai alat utama. Peneliti dalam penelitian kualitatif melakukan pengamatan, mencatat data, bertanya kepada informan, dan menggali sumber-sumber yang erat hubungannya dengan peristiwa yang diteliti (Miles et al., 2014).

Dalam konteks penelitian ini, peneliti memilih jenis penelitian kualitatif karena metode ini memungkinkan untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang permasalahan yang diteliti. Penelitian ini fokus pada pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Medan Timur, Kota Medan, dengan judul "Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi Peran Aparatur Kecamatan Medan Timur Kota Medan Dalam Pembuatan E-KTP Pada Tahun 2019)." Untuk mengumpulkan data yang relevan, peneliti menggunakan berbagai teknik pengumpulan data, termasuk wawancara, observasi, dan dokumentasi (Moleong, 2011).

Penelitian ini dilakukan di alamat Jln. HM. Said No.1, Medan, sebagai lokasi utama untuk mengumpulkan data. Dengan menggunakan metode kualitatif, peneliti berharap dapat menggambarkan secara detail peran aparatur Kecamatan Medan Timur dalam proses pembuatan E-KTP serta mengidentifikasi potensi permasalahan yang mungkin muncul dalam pelayanan administrasi kependudukan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang berharga dalam upaya meningkatkan kualitas layanan administrasi kependudukan di wilayah tersebut.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembuatan E-KTP merupakan aktualisasi pelayanan administrasi kependudukan secara daring, dengan harapan untuk membangun tata kelola pemerintahan yang efektif dan efisien, terutama agar pelayanan pembuatan KTP lebih cepat dibanding metode pembuatan KTP manual.

(Suhardono, 2016) mengungkapkan pengertian peran menurut ilmu sosial sebagai suatu fungsi yang dibawakan seseorang ketika menduduki suatu posisi dalam struktur sosial (masyarakat) tertentu. Dengan menduduki jabatan tertentu, seseorang dapat memainkan fungsinya karena posisi yang didudukinya tersebut. Fungsi yang dilakukan seseorang dalam posisi struktur sosialnya adalah tingkah laku yang dimiliki seseorang yang mempunyai kedudukan dalam masyarakat dan andil dalam setiap kegiatan pemerintah yang melaksanakan kebijakan dan merespon keikutsertaan masyarakat sebagai warga negara. "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, yang salah satu bagiannya adalah pelayanan administrasi kependudukan. Hal ini sejalan dengan MISI Kecamatan Medan Timur untuk menambah kualitas pelayanan terhadap masyarakat, dengan kegiatan pelayanan penerbitan kartu tanda penduduk elektronik dan KartuKeluarga (KK).

Berdasarkan hal ini, maka aparatur Kecamatan Medan Timur menjalankan peran pelayanan administrasi kependudukan sesuai teori (Suhardono, 2016) dengan melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan dalam penerbitan kartu tanda penduduk elektronik (E-KTP). Dalam menjalankan peran ini, aparatur Kecamatan Medan Timur menghadapi beberapa kendala seperti miss komunikasi antara aparatur kecamatan dan masyarakat, alat operasional yang rusak, disiplin waktu yang kurang, proses penerbitan E-KTP yang lama, dan biaya tambahan yang dibebankan.

Adapun bentuk pelayanan penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di lakukan di loket PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) mengacu pada peraturan Wali Kota Medan nomor 3 tahun 2017 tentang pelaksanaan pelimpahan sebagai kewenangan Wali Kota Medan kepada pelayanan terpadu satu pintu kota medan dalam pelaksanaan urusan Pemerintahan yang dilakukan oleh Aparatur Kecamatan Medan Timur, sedangkan Pencetakan dokumen/personalisasi E-KTP oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota pada Tahun 2014 (pasal 8 ayat 1 huruf c UU Nomor 24 Tahun 2013) untuk mempercepat proses pelayanan E-KTP yang selama ini sangat banyak di dinas kependudukan Kota Medan, maka dinas kependudukan meminta kecamatan khususnya Kecamatan Medan Timur saling kerja sama untuk membantu dalam proses pelayanan khususnya dalam pelayanan pemberkasan E-KTP agar berjalan secara efektif.

Dalam pelayanan pembuatan E-KTP dengan persyaratan yang telah dibuat dengan benar, agar masyarakat tidak lagi kebingungan jika ingin membuat E-KTP. Hanya saja kadang masyarakat sering mengabaikan persyaratan yang sudah dibuat. Adapun ASN (Aparatur Sipil Negara) di kantor Kecamatan Medan Timur yang memiliki peran sebagai pemberi pelayanan yang berdasarkan fungsi dan tugas mereka sebagai abdi negara. Peran Aparatur Kecamatan dalam Pembuatan E-KTP oleh Kasi Pemerintahan di Kantor Camat Medan Timur Bapak Jonas L.R Situmorang yang mengatakan bahwa: "Peran Aparatur Kecamatan Medan Timur dalam pembuatan E-KTP tahun 2019 hanya membantu melakukan administrasi kependudukan yaitu dalam proses pengajuan berkas dalam membuat E-KTP (KTP elektronik), akan tetapi melakukan pencetakannya di catpil kota medan kota medan Sumatera Utara Seperti yang dijelaskan dalam perubahan UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan menjadi UU Nomor 24



Tahun 2013 tentang perubahan yang mendasar di bidang administrasi kependudukan, dengan tujuan utama untuk meningkatkan efektifitas pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat, menjamin akurasi data kependudukan dan ketunggalan NIK”.

“Mengenai lama E-KTP tercetak sesudah perekaman, Lalu bapak Lambok Manurung, langsung menanggapi nya. Masalah lama nya E-KTP selesai atau tidak nya, itu tergantung blanko E-KTP yang tersedia. Kalau blanko E-KTP memang ada, catpil akan langsung mencetak E-KTP saat itu juga, tanpa menunggu waktu yang lama. Jika E-KTP nya lama tercetak/selesai itu pasti masalah blanko nya yang tidak ada, karna blanko E-KTP terbatas.

Mengenai kualitas, untuk sejauh ini sudah cukup baik dimana staf atau pegawai nya memang sudah ahli dibidang pemberkasan e-KTP, jadi langsung cepat dilakukan tanpa menunggu lama. Hanya saja pegawai nya kurang banyak, sehingga kami yang mengantri harus menunggu lama.” wawancara dengan masyarakat Kecamatan Medan Timur yang membuat atau mengurus E-KTP. Masyarakat yang membuat E-KTP adalah yang bernama Rositayati sebagai ibbu rumah tangga yang menyatakan tentang kualitas pelayanan yang dilakukan oleh kecamatan bahwa: “

Kemudian pernyataan mengenai kesulitan yang terjadi ketika mengurus E-KTP dinyatakan oleh ibu aisyah yang menyakan bahwa: “Ketika saya mengurus E-KTP ke Kantor Camat Medan Timur saya harus menunggu lama, pegawainya mengatakan jaringan sedang rusak, jaringan nya akan membaik setelah 2 jam, jdi saya tidak bisa mengambil resi E-KTP saya. Dan harus menunggunya sampai keluar resi, karena saya ingin membuat buku rekening di bank. Kalau tidak pihak bank tidak akan membuat buku rekening saya. Itu kesulitan yang saya alami disana”. Kemudian pertanyaan mengenai E-KTP yang lama dicetak dinyatakan oleh ibu aisyah bahwa: Setelah saya sudah mengantar dan mengurus masalah E-KTP saya disana, pegawainya langsung memberikan resi E-KTP kepada saya, pegawainya mengatakan bahwa E-KTP tercetak kurang lebih 6 bulan, itu resi nya sudah kami berikan, yang berlalu 6 bulan juga sebelum E-KTP nya selesai.

Kemudian masalah E-KTP nya selesai tercetak 6 bulan oleh ibu menyatakan bahwa: Saya harus menunggu E-KTP saya selesai sampai 6 bulan, akan tetapi tanggapan mereka saya menanyakan hal itu blanko e-ktp sangat terbatas, dan banyaknya masyarakat yang mengurus e-KTP setiap hari nya, jadi ibu harus bersabar.

Kesejahteraan dalam masyarakat Desa menjadi prioritas utama dalam pembangunan dan tujuan desa dimana kesejahteraan yang paling ditekankan yaitu dari segi ekonomi masyarakat desa yang masih sangat rendah, dan yang menjadi faktor penghambat kesejahteraan masyarakat yang kurang memiliki keahlian, dan kurangnya partisipasi pemerintah setempat dalam mesosialisasikan tentang perkembangan teknologi yang sudah semakin maju sehingga masyarakat kurang terbuka terhadap perubahan-perubahan.

Peran Kepala Desa menjadi sangat penting bagi kesejahteraan masyarakat desa tentunya dengan bekal yang ada baik dari segi pendidikan dan inovasi yang baru. Untuk mengetahui Peran Kepala Desa dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat di Desa Gonting Garoga Kec Garoga, peneliti menggunakan indikator Sondang P Siagian (2004). yang ditentukan da Dalam melakukan pelayanan dalam pembuatan E-KTP tahun 2019 tidak begitu saja selesai. Dalam proses pelayanan ditemui kendala/hambatan yang dihadapi beberapa kendala. Kendala secara teknis yang terjadi dilapangan berupa Terjadinya kerusakan software maupun hardware alat pendukung perekaman KTP Elektronik, dan kurang melengkapi data serta untu persaratan yang diperlukan. Adapun upaya yang dilakukan Pemeliharaan Software, dan Hardware alat pendukung perekaman KTP elektronik secara berkala, dan memberikan informasi mengenai persyaratan dalam mengajukan E-KTP.

Dan juga berbagai kendala yang ada seperti pernyataan dari abang Madan salah pegawai Honorer di bagian Kasi Pemerintahan yang mengatakan bahwa: “salah satu hambatan atau kendala yang sering terjadi dalam melakukan pelayanan dalam pembuatan E-KTP adalah kurang fasilitas alat. Dimana faktor fisik merupakan faktor penting dalam proses pemberkasan untuk membuat E-KTP, karena sudah menjadi hal yang lumrah dengan penerapan suatu kewajiban pasti akan membutuhkan fasilitas pendukung untuk keberhasilan dari kebijakan tersebut. Seperti pengadaan alat, yaitu komputer, printer, perekaman sidik jari”. sumber daya manusianya nya yang sering tidak disiplin waktu. Masyarakat sudah banyak yang datang ke kantor Camat untuk mengantarkan berkas nya untuk membuat E-KTP. Sampai di sana mereka harus juga menunggu aparatur yang menangi dalam melakukan pemberkas E-KTP. Hal ini membuat pemberkasan dalam membuat E-KTP lambat.

SIMPULAN

Sesuai dengan” UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dan Permenagri Nomor 7 Tahun 2019.” Peran Aparatur Kecamatan Kasi Pemerintahan beserta staf pegawai Kecamatan Medan Timur berwenang menjalankan program pembuatan E-KTP. Sesuai dengan konsep peran menurut Suhardono, (2018) mengungkapkan peran merupakan suatu fungsi yang dibawakan seseorang ketika menduduki suatu posisi dalam struktur sosial tertentu. Jadi peran yang dilakukan oleh Aparatur kasi Pemerintahan Medan Timur dalam proses pembuatan E-KTP adalah melakukan pelayanan dalam pembuatan E-KTP yang melakukan pemberkasan administrasi kependudukan yaitu pemberkasan E-KTP yang dilakukan oleh aparatur yang bertugas di loket PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan). Saat menjalankan kerja pembuatan E-KTP , Aparatur Pemerintahan Kecamatan Medan Timur memiliki kendala dan hambatan berupa Kurangnya fasilitas alat seperti komputer, printer dan alat perekam dan beberapa Masalah data untuk mengajukan permohonan masyarakat tentang kelengkapan berkas sehingga pelayanan dalam pembuatan E-KTP membutuhkan waktu yang lama, sumber daya manusia (ASN) kurang disiplin dan kurangnya sumber daya manusia dalam pelaksanaan pelayanan sehingga melakukan pemberkasan E-KTP lambat dan membuat penerbitan E-KTP yang lama.

DAFTAR PUSTAKA

- Afifudin, A., Kadir, A., & Isnaini, I. (2020). Implementasi Kebijakan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap di Kabupaten Mandailing Natal. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 2(1), 59–69. <https://doi.org/10.31289/strukturasi.v2i1.43>
- Cahyadi, B., & Kadir, A. (2015). Peranan Tata Usaha Bagian Umum Kantor Bupati Deli Serdang dalam Meningkatkan Pelayanan. *Jppuma: Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Sosial Politik Uma (Journal of Governance and Political Social Uma)*, 3(1), 14–24. <https://doi.org/10.31289/jppuma.v3i1.907>
- Hayat. (2019). *Manajemen pelayanan publik* (edisi 1, C). RajaGrafindo Persada.
- Hayat, S. M., & Si, M. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT RajaGrafindo Persada.
- 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.
- Manik, A., Kusmanto, H., & Lubis, M. S. (2020). Analisis Reliabilitas dan Responsivitas dalam Pelayanan Penanggulangan Bencana Alam Kebakaran pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah di Kabupaten Aceh Singkil. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 1(1), 65–74. <https://doi.org/10.31289/strukturasi.v1i1.11>
- Miles, M. ., Huberman, A. ., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook* (3rd ed.). Sage Publications.
- Moleong, L. . (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. PT. Remaja Rosdakarya.
- 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.
- Regency, T., Sumatera, N., Nababan, R., & Suharyanto, A. (n.d.). *Quality of Services for Birth Certification at the Department of Population and Civil Registration of North*. 4(3), 632–640.
- 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*.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R & D*. Alfabeta.
- Suhardono, E. (2016). *Teori Peran: Konsep, Derivasi dan Implikasinya*. Gramedia Pustaka Utama.
- Suriadi, & Aswin, M. (2013). Teknis Perekaman Data dan Penyaluran Elektronik Kartu Tanda Penduduk di Lubuk Pakam. *JPPUMA: Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Sosial Politik UMA (Journal of Governance and Political Social UMA)*, 1(2), 138–147.
- Suryani, A. I., & Suharyanto, A. (2016). Implementasi Program Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS) Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kesehatan di Rumah Sakit Umum Sibuhuan. *Publikauma: Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 4(1), 86–99.
- Wardani, I. R., Umiyati, S., & Arieffiani, D. (2020). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (Studi Pelayanan KTP-el dan KK di Kantor Kecamatan Wringinanom Kabupaten Gresik). *Aplikasi Administrasi: Media Analisa Masalah Administrasi*, 39–47.
- Yusriadi, Y. (2018). Reformasi Birokrasi Indonesia: Peluang dan Hambatan. *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 8(2), 178–185.
- Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.



Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 Tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025.
Peraturan Daerah Kota Medan Nomor 18 Tahun 2002 tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk
Dalam Kerangka Sistem Informasi Manajemen Kependudukan (SIMDUK) dan Akta Catatan Sipil Kota
Medan.