



## Peran Pemerintah Dalam Pelayanan Publik atas Keterbukaan Informasi Perekaman KTP-El di Kantor Kecamatan Medan Baru

### *The Role Of Government In Public Services Over The Information Disclosure of The Electronic Population Identity Card in Medan Baru Subdistrict*

Fachrizaly Lubis, Jamilah & M. Yusrizal Adi Syaputra\*

Prodi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Medan Area, Indonesia

#### Abstrak

KTP Elektronik adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan/pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada database kependudukan nasional. Jenis penelitian yang digunakan yaitu yuridis normatif dan sifat penelitian yang digunakan yaitu deskriptif analitis. Teknik pengumpulan data yaitu menggunakan 2 (dua) metode yakni penelitian kepustakaan (library research) dan penelitian lapangan (field research), analisis data yang dilakukan secara kualitatif. Hasil penelitian pada tahun 2011 penduduk Kecamatan Medan Baru diperkirakan telah mencapai 57.962 jiwa, pengurusan KTP dicatat dan di dokumentasikan ke dalam buku agenda khusus KTP Elektronik mutlak diperlukan data penduduk yang valid dan telah memiliki NIK serta perekaman pas photo, tanda tangan, sidik jari, dan iris penduduk, hasil pembahasan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 dalam Pasal 1 angka 21 tentang sistem informasi administrasi kependudukan sehingga KTP Elektronik memuat kode keamanan dan rekaman elektronik sebagai alat verifikasi dan validasi data jati diri seseorang.

**Kata Kunci:** Pemerintah Pelayanan Publik, Keterbukaan Informasi.

#### Abstract

*Electronic KTP is a population document that contains a security / control system both in terms of administration and information technology based on the national population database. The type of research used is normative juridical and the nature of the research used is descriptive analytical. Data collection techniques are using 2 (two) methods, namely library research and field research, data analysis is done qualitatively. The results of the research in 2011 the population of Medan Baru Subdistrict is estimated to have reached 57,962 people, the processing of KTPs is recorded and documented in a special agenda book for Electronic KTPs, it is absolutely necessary to have valid population data and already have NIK and recording of pass photos, signatures, fingerprints, and iris of residents, the results of the discussion of Law Number 24 of 2013 in Article 1 number 21 concerning population administration information systems so that Electronic KTPs contain security codes and electronic records as a means of verification and validation of a person's identity data.*

**Keywords:** Public Service Government, Information Disclosure.

**How to Cite:** Lubis, F., Jamilah & Syaputra, M.Y.A., (2024). Peran Pemerintah Dalam Pelayanan Publik Atas Keterbukaan Informasi Perekaman KTP-El Di Kantor Kecamatan Medan Baru. *JUNCTO: Jurnal Ilmiah Hukum*, 6(1) 2024: 1-11,



## PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu upaya dari pemerintah demi terwujudnya kesejahteraan, sebagaimana yang menjadi tujuan Negara Indonesia yang tercantum dalam pembukaan UUD 1945 dan fungsi ini dari administrasi negara. Dengan kata lain, pelayanan publik adalah salah satu konsep untuk mencapai apa yang dikehendaki oleh masyarakat dan negara (Darwin, 2010; Daulay et al., n.d.; Efendi et al., 2022; Emilia et al., 2019).

KTP (Kartu Tanda Penduduk) Elektronik adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan/pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada *database* kependudukan nasional (Haryanti et al., 2023; Ime et al., 2014; Rezha et al., 2013; Septiana & Nawangsari, 2022). Penduduk hanya di perbolehkan memiliki 1 (satu) KTP (Kartu Tanda Penduduk) Elektronik yang tercantum NIK (Nomor Induk Kependudukan). NIK (Nomor Induk Kependudukan) merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup. NIK (Nomor Induk Kependudukan) yang ada di KTP (Kartu Tanda Penduduk) Elektronik nantinya akan dijadikan dasar dalam penerbitan paspor, SIM (Surat Izin Mengemudi), NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak), polis asuransi, sertifikat atas Hak Tanah dan penerbitan dokumen identitas lainnya (Purba et al., 2019; Sidabutar et al., 2023).

Sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan bahwa, pemerintah wajib memberikan NIK (Nomor Induk Kependudukan) kepada setiap Penduduk Indonesia serta mencantumkannya dalam setiap dokumen kependudukan. Selain itu, NPWP, polis asuransi, sertifikat hak atas tanah dan penerbitan dokumen identitas lainnya. Setiap Penduduk Indonesia Wajib KTP (Kartu Tanda Penduduk), harus memiliki KTP (Kartu Tanda Penduduk) yang mempunyai spesifikasi dan format KTP (Kartu Tanda Penduduk) Nasional dengan sistem pengamanan khusus, dalam Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP Berbasis NIK Secara Nasional.

Penerapan KTP Elektronik dilatarbelakangi oleh sistem pembuatan KTP konvensional di Indonesia yang memungkinkan seseorang dapat memiliki lebih dari satu KTP. Disebabkan belum adanya basis sistem pelayanan terpadu yang menghimpun data penduduk dari seluruh Indonesia. Kenyataan tersebut memberi peluang pada penduduk memiliki KTP ganda yang dalam penggunaannya dapat disalahgunakan dan tidak dapat dipertanggungjawabkan. Untuk mengatasi duplikasi tersebut, maka diterapkanlah KTP Elektronik berbasis NIK. KTP Elektronik yang berbasis NIK Nasional memuat kode keamanan dan rekaman elektronik sebagai alat verifikasi dan validasi data jati diri seseorang. Rekaman elektronik ini berisi biodata, pas photo, tanda tangan dan sidik jari tangan penduduk yang bersangkutan (Haryanti et al., 2023; Kadir, 2014; Prabawa et al., 2021; Susanti, 2015).

Pergeseran konsepsi *nachwachtersstaat* (Negara Peronda) ke konsepsi *welfare state* membawa pergeseran pada peranan dan aktivitas pemerintah. Pada konsepsi *nachwachtersstaat* berlaku prinsip *staatsonthouding*, yaitu pembatasan Negara dan pemerintah dari kehidupan sosial dan ekonomi masyarakat. Pemerintah bersifat pasif, hanya sebagai penjaga ketertiban dan keamanan untuk mewujudkan *bestuursorg* (kesejahteraan umum), yang untuk itu kepada pemerintah diberikan wewenang untuk campur tangan (*staatsbemoeienis*) dalam segala lapangan kehidupan masyarakat. Artinya pemerintah dituntut untuk bertindak aktif di tengah dinamika kehidupan Masyarakat (Mandasari et al., 2019; Sembiring & Agustin, 2023; Siregar et al., 2023; Yudartha & Winaya, 2018).

KTP-El merupakan identitas resmi yang mengintegrasikan berbagai data penting individu, seperti Nomor Induk Kependudukan (NIK), yang sangat penting untuk berbagai keperluan administratif dan legal. Namun, pelaksanaan pelayanan ini masih menghadapi berbagai tantangan, terutama di tingkat kecamatan seperti di Kecamatan Medan Baru. Tantangan ini mencakup ketersediaan sumber daya yang memadai, baik dalam bentuk blangko KTP-El maupun tenaga kerja yang kompeten, serta sistem informasi yang transparan dan mudah diakses oleh

masyarakat. Sebagai bagian dari upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, penting untuk mengkaji lebih dalam peran pemerintah dalam mengatasi masalah ini, termasuk bagaimana kebijakan dan peraturan yang ada dapat diimplementasikan secara efektif di lapangan. Analisis ini akan berfokus pada berbagai aspek hukum yang mengatur pelayanan publik terkait perekaman KTP-El, serta kendala-kendala yang dihadapi dan strategi yang dapat diadopsi untuk memperbaiki kualitas pelayanan di Kecamatan Medan Baru.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian adalah normatif, yaitu penelitian ini dimaksudkan menjelaskan secara rasional bahwa keberadaan kerjasama manusia dalam kegiatan administrasi secara rasional adalah disebabkan karena tuntutan untuk mencapai tujuan bersama. Secara substansional, penelitian normatif adalah penelitian yang menjelaskan bahwa hakikat keberadaan kerja sama dalam kegiatan administrasi secara rasional adalah keinginan adanya keteraturan dalam hidup, adanya pengaturan dalam berbagai hal agar tercipta sesuatu yang rasional seperti efisiensi, efektivitas, dan sebagainya. Sifat penelitian yang digunakan dalam menyelesaikan skripsi ini adalah deskriptif analisis dari beberapa pelayanan publik di Kecamatan Medan Baru. Studi kasus adalah penelitian tentang suatu subjek penelitian yang berkenaan dengan suatu fase spesifik atau kasus dari keseluruhan personalitas yang mengarah pada penelitian normatif, yaitu suatu bentuk penulisan hukum yang mendasarkan pada karakteristik ilmu hukum yang berdasarkan pada karakteristik ilmu hukum yang normative (Aromatica et al., 2018; Pemidanaan et al., 2016; Sinaga et al., 2023). Teknik pengumpulan data yaitu menggunakan 2 (dua) metode, yakni penelitian kepustakaan (*Library Research*) dan penelitian lapangan (*Field Research*). Analisis data yang dilakukan secara kualitatif yang menekankan pada pemahaman mengenai masalah-masalah dalam kehidupan sosial berdasarkan realitas atau *natural setting* yang holistik, kompleks, dan rinci.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Pengaturan hukum yang berkaitan dengan pelayanan publik atas keterbukaan informasi perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-El) di Kantor Kecamatan Medan Baru**

a) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.

Sebagaimana diamanatkan Undang-Undang diatas, yaitu pemerintah wajib memberikan Nomor Induk Kependudukan (NIK) kepada setiap penduduk Indonesia serta mencantumkannya dalam setiap dokumen kependudukan. Selain itu, Nomor Induk Kependudukan (NIK) juga dijadikan dasar penerbitan paspor, NPWP, polis asuransi, sertifikat hak atas tanah dan penerbitan dokumen identitas lainnya. Selanjutnya, setiap penduduk Indonesia wajib Kartu Tanda Penduduk (KTP), harus memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang mempunyai spesifikasi dan format Kartu Tanda Penduduk (KTP) Nasional dengan sistem pengamanan khusus, sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 Tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk (KTP) berbasis Nomor Induk Kependudukan (NIK) secara Nasional dan telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 35 Tahun 2010 Tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009.

Pasal 2, penduduk mempunyai hak untuk memperoleh:

- a) Dokumen kependudukan
- b) Pelayanan yang sama dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil
- c) Perlindungan atas data pribadi
- d) Kepastian hukum atas kepemilikan dokumen
- e) Informasi mengenai data hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil atas dirinya dan/atau keluarganya

- f) Ganti rugi dan pemulihan nama baik sebagai akibat kesalahan dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil serta menyalahgunakan data pribadi oleh instansi pelaksana

Pasal 3, "Setiap penduduk wajib melaporkan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialaminya kepada instansi pelaksana dengan memenuhi persyaratan yang diperlukan dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

- a) Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.
- b) Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006.

Pasal 17, pemerintah kabupaten/kota berkewajiban dan bertanggung jawab menyelenggarakan urusan administrasi kependudukan, yang dilakukan oleh Bupati/Walikota dengan kewenangan meliputi:

- a) Koordinasi penyelenggaraan administrasi kependudukan
  - b) Pembentukan instansi pelaksana yang tugas dan fungsinya di bidang administrasi kependudukan
  - c) Pengaturan teknis penyelenggaraan administrasi kependudukan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan
  - d) Pembinaan dan sosialisasi penyelenggaraan administrasi kependudukan
  - e) Pelaksanaan kegiatan pelayanan masyarakat di bidang administrasi kependudukan
  - f) Penugasan kepada desa atau nama lain untuk menyelenggarakan sebagian urusan administrasi kependudukan berdasarkan asas tugas pembantuan
  - g) Pengelolaan dan penyajian data kependudukan berskala kabupaten/kota; dan
  - h) Koordinasi pengawasan atas penyelenggaraan administrasi kependudukan
- b) Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 Tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk (KTP) berbasis Nomor Induk Kependudukan (NIK) berbasis Nasional.

Pasal 1, dalam Peraturan Presiden ini yang dimaksud dengan:

- a) Kartu Tanda Penduduk, selanjutnya disingkat KTP adalah identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia
- b) Nomor Induk Kependudukan, disingkat NIK adalah nomor identitas penduduk yang bersifat unik atau khas, tunggal dan melekat pada seseorang yang terdaftar sebagai penduduk Indonesia
- c) KTP berbasis NIK adalah KTP yang memiliki spesifikasi dan format KTP Nasional dengan sistem pengamanan khusus yang berlaku sebagai identitas resmi yang diterbitkan oleh instansi pelaksana
- d) Penduduk wajib KTP adalah Warga Negara Indonesia dan Orang Asing yang memiliki izin tinggal tetap telah berumur 17 (tujuh belas) tahun atau lebih kawin atau pernah kawin secara sah
- e) Instansi pelaksana adalah perangkat pemerintah kabupaten/kota yang bertanggung jawab dan berwenang melaksanakan pelayanan dalam urusan administrasi kependudukan
- f) Pemerintah pusat, yang selanjutnya disebut pemerintah adalah Presiden Republik Indonesia sebagaimana yang memegang kekuasaan pemerintah Negara Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945
- g) Menteri adalah menteri yang bertanggung jawab dalam urusan pemerintahan dalam negeri

- h) Kode keamanan adalah alat identifikasi jati diri yang menunjukkan identitas diri penduduk secara tepat dan akurat sebagai autentikasi diri yang memastikan dokumen kependudukan sebagai milik orang tersebut.
  - i) Rekaman elektronik adalah alat penyimpanan data elektronik penduduk yang dapat dibaca secara elektronik dengan alat pembaca dan sebagai pengaman dan kependudukan
- c. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

**Peran pemerintah Kecamatan Medan Baru dalam memberikan pelayanan publik terhadap perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-El).**

Salah satu pendekatan yang digunakan untuk mengukur peran pemerintah adalah pendekatan kepuasan pelanggan. Tinggi rendahnya peran pemerintah tergantung pada bagaimana masyarakat merasakan pelayanan yang nyata sesuai dengan yang diharapkan. Karena kualitas mengacu pada segala sesuatu yang menentukan kepuasan masyarakat, maka suatu produk (jasa) yang dihasilkan baru dapat dikatakan berkualitas apabila sesuai dengan harapan atau keinginan masyarakat.

Pelayanan verifikasi data, perekaman pas photo, tanda tangan, sidik jari dan iris penduduk ditempat pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-El) yang tetap (statis).

- 1) Pemanggilan penduduk wajib Kartu Tanda Penduduk (KTP) ditempat pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-El). Tata cara pemanggilan penduduk wajib Kartu Tanda Penduduk (KTP) ditempat pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-El) sebagai berikut:
  - a) Petugas pendukung pelayanan menyiapkan daftar wajib Kartu Tanda Penduduk (KTP), nomor antrian, stempel tempat pelayanan, bantalan stempel, tinta dan alat tulis, binder clip/penjepit.
  - b) Penduduk mendatangi meja pelayanan sambil membawa dan menyerahkan surat panggilan dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) lama bagi yang sudah memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP) kepada petugas pendukung pelayanan.
  - c) Petugas pendukung pelayanan menerima surat panggilan dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) lama, kemudian mencocokkan dengan daftar penduduk wajib Kartu Tanda Penduduk (KTP). Selanjutnya, memberi tanda lingkaran pada nomor yang sesuai pada daftar penduduk wajib Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan pada surat panggilan.
  - d) Petugas pendukung pelayanan memberikan nomor antrian kepada setiap penduduk wajib Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan mempersilahkan penduduk wajib Kartu Tanda Penduduk (KTP) menunggu diruang tunggu yang tersedia.
  - e) Petugas pendukung pelayanan menyerahkan surat panggilan penduduk dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) lama kepada operator sebagai bahan verifikasi biodata penduduk.
  - f) Petugas pendukung pelayanan memanggil penduduk wajib Kartu Tanda Penduduk (KTP) berdasarkan nomor antrian yang telah diberikan.
  - g) Penduduk yang dipanggil mendatangi meja operator untuk melakukan proses verifikasi biodata penduduk.
  - h) Petugas pendukung pelayanan pada saat memanggil penduduk, harus memperhatikan jumlah wajib Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang sedang melakukan proses verifikasi dan perekaman, agar terkendali, yaitu tidak menumpuk dan tidak sampai kosong ditempat perekaman.
- 2) Verifikasi biodata penduduk
  - a) Operator mempersilahkan penduduk duduk di kursi di depan meja operator.
  - b) Operator minta kepada penduduk untuk menyerahkan nomor antrian.

- c) Operator membuka biodata penduduk yang ditampilkan pada layar monitor komputer berdasarkan Nomor Induk Kpendudukan (NIK) yang tertera pada surat panggilan.
  - d) Operator membacakan setiap elemen biodata kepada penduduk yang bersangkutan.
  - e) Bila biodata penduduk telah sesuai, biodata penduduk disimpan, dan petugas operator melakukan proses pelayanan selanjutnya, yaitu perekaman pas photo, tanda tangan, sidik jari dan iris penduduk.
  - f) Bila data penduduk tidak sesuai, maka perlu langkah-langkah perbaikan data penduduk.
- 3) Pengambilan pas photo
- a. Pemeriksaan awal
    1. Sebelum dilakukan pengambilan pas photo, operator memeriksa kondisi jari tangan penduduk.
    2. Penduduk yang mempunyai tangan normal akan dilakukan pemotretan dengan kondisi normal.
    3. Penduduk yang tidak mempunyai jari tangan atau terkena penyakit lepra akan dilakukan pemotretan dengan kondisi khusus.
    4. Pada waktu pengambilan pas photo, penduduk dalam posisi duduk, tidak boleh memakai topi dan/atau kacamata serta wajah penduduk terlihat minimal 70 persen dan boleh memakai jilbab.
  - b. Penduduk kondisi normal
    1. Operator memberikan gambar bahwa hasil pengambilan pas photo sudah jelas, bila kurang jelas diulang hingga gambarnya jelas.
    2. Operator memeriksa tanggal lahir, dengan memberi latar belakang pas photo.
    3. Operator menyimpan photo ke dalam server database ditempat pelayanan.
    4. Operator mempersilahkan penduduk direkam tanda tangannya.
  - c. Penduduk kondisi khusus
    1. Operator mengambil photo penduduk dengan kamera yang telah disiapkan.
    2. Pada saat pengambilan photo, penduduk diminta memperlihatkan tangan disebelah kanan dan/atau kiri kepala sebagai bukti kondisi khusus.
    3. Operator memastikan bahwa gambar hasil pengambilan photo sudah jelas, bila kurang diulang hingga gambarnya jelas.
    4. Operator memeriksa tanggal lahir, dengan memberi latar belakang photo.
    5. Operator merekam dan menyimpan pas photo ke dalam server database ditempat pelayanan.
    6. Operator mempersilahkan penduduk direkam tanda tangannya.
- 1) Perekaman tanda tangan penduduk
- a. Pemeriksaan awal
    1. Operator memeriksa kondisi penduduk, yaitu menanyakan kepada penduduk, apakah bisa tanda tangan atau tidak ?
    2. Bila penduduk bisa tanda tangan, maka perekaman tanda tangan melalui prosedur kondisi normal.
    3. Bila penduduk tidak bisa tanda tangan, maka perekaman tanda tangan melalui prosedur kondisi khusus.
  - b. Perekaman tanda tangan melalui prosedur kondisi normal
    1. Operator memandu penduduk membubuhkan tanda tangan pada mesin perekaman tanda tangan (*Signature Pad*).
    2. Operator memberikan hasil tanda tangan penduduk di layar komputer, bila belum jelas, penduduk diminta mengulang tanda tangan sampai terlihat jelas.
    3. Operator mempersilahkan penduduk direkam sidik jari tangan.

- c. Perekaman tanda tangan melalui prosedur kondisi khusus
  1. Operator memandu penduduk membubuhkan tanda garis datar dari sisi kiri ke kanan (---) pada mesin perekaman tanda tangan (*Signature Pad*).
  2. Operator memeriksa hasilnya di layar monitor komputer, bila belum jelas penduduk diminta mengulang membubuhkan tanda garis datar dari sisi kiri ke kanan (---) sampai terlihat jelas.
  3. Operator melakukan penyimpanan hasil perekaman tanda garis datar (---) kedalam server database tempat pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-El).
  4. Apabila penduduk tidak mempunyai tangan, maka penduduk tidak perlu direkam tanda tangannya.
  5. Operator mempersilahkan penduduk yang memiliki jari tangan direkam sidik jari tangan.
- 2) Perekaman sidik jari tangan penduduk
  - a. Operator memastikan kondisi jari tangan penduduk bersih dan kering, apabila didapatkan kondisi jari tangan belum bersih, penduduk diminta untuk membersihkan dan mengeringkan jari tangannya.
  - b. Pada waktu melaksanakan perekaman sidik jari, operator memastikan seluruh sidik jari tangan penduduk terekam dengan melihat lampu indikator pada peralatan *Fingerprint Scanner* yang dipersyaratkan.
  - c. Perekaman sidik jari tangan normal dilakukan secara berurutan dari:
    1. Jari telunjuk, jari tengah, jari manis, dan jari kelingking tangan kanan secara bersamaan.
    2. Jari telunjuk, jari tengah, jari manis, dan jari kelingking tangan kiri secara bersamaan.
    3. Ibu jari tangan kanan dan ibu jari tangan kiri secara bersamaan.
  - d. Operator menyimpan hasil perekaman sidik jari tangan penduduk ke dalam database ditempat pelayanan.
  - e. Bagi penduduk yang tidak memiliki jari tangan tidak dilakukan perekaman jari tangan.
  - f. Operator mempersilahkan penduduk melakukan perekaman iris
- 3) Perekaman iris penduduk
  - a. Operator memastikan mata penduduk dalam keadaan tidak terhalang oleh kacamata, lensa kontak (*Contact Lens*) berwarna dan sejenisnya.
  - b. Apabila mata penduduk normal dilakukan perekaman iris dengan cara :
    1. Penduduk dalam posisi duduk, pandangan lurus ke depan dan mata dibelakang tanpa kedip.
    2. Pastikan mata penduduk tidak terkena sinar secara langsung
    3. Petugas operator mengarahkan perangkat perekaman iris ke arah mata penduduk kurang lebih 5cm, perangkat akan secara otomatis merekam iris.
  - c. Apabila mata penduduk dalam keadaan tidak normal, maka perekaman iris dilakukan dengan tindakan khusus, yaitu penduduk secara mandiri atau dibantu oleh operator mengkondisikan kornea mata dapat dilihat keseluruhan sehingga iris penduduk dapat direkam.
- 4) Persetujuan hasil verifikasi data, perekaman pas photo, tanda tangan, sidik jari dan iris penduduk
- 5) Operator meminta penduduk melakukan pengesahan hasil verifikasi data, perekaman pas photo, tanda tangan, sidik jari dan iris penduduk dengan cara membubuhkan tanda tangan secara elektronik pada alat yang disediakan sebagai bukti persetujuan terhadap kebenaran data penduduk yang bersangkutan.
- 6) Penyerahan kembali surat panggilan kepada penduduk wajib Kartu Tanda Penduduk (KTP)

- a. Setelah penduduk selesai melakukan verifikasi biodata penduduk, perekaman pas photo, tanda tangan, sidik jari tangan, iris dan tanda tangan pengesahan, maka operator menyerahkan kembali surat panggilan penduduk dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) lama serta nomor antrian kepada petugas pendukung pelayanan.
- b. Petugas pendukung pelayanan membubuhkan tanda tangan dan stempel tempat pelayanan pada surat panggilan.
- c. Petugas pendukung pelayanan menyerahkan surat panggilan dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) lama kepada penduduk dan mempersilahkan penduduk meninggalkan tempat pelayanan.
- d. Petugas pendukung menyimpan nomor antrian.
- e. Apabila biodata penduduk mengalami perubahan yang terkait dengan elemen pembentukan Nomor Induk Kependudukan (NIK) seperti tanggal, bulan, dan tahun kelahiran dan/atau jenis kelamin, maka surat panggilan diberi catatan ada perubahan Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan mempersilahkan penduduk mendatangi tempat pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-El) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota. Pengiriman data, pas photo, tanda tangan, sidik jari dan iris penduduk.

Pelaksanaan pemerintahan daerah di Indonesia melalui otonomi daerah memberikan kesempatan yang seluas-luasnya kepada pemerintah daerah untuk menjalankan pemerintahan daerah berdasarkan wewenangnya masing-masing yang mana telah diatur dengan jelas dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.

Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Dasar 1945 Tentang Pemerintahan Daerah menyatakan bahwa Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi atas daerah-daerah provinsi dan daerah provinsi itu dibagi atas beberapa kabupaten dan kota, yang tiap-tiap provinsi, kabupaten, dan kota itu mempunyai pemerintahan daerah yang diatur dengan Undang-Undang.

Dikeluarkannya Undang-Undang Pemerintah Daerah Nomor 22 Tahun 1999 yang kemudian direvisi dengan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004, pemerintah daerah secara terus menerus meningkatkan pelayanan publik. Seiring dengan hal itu tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas terus meningkat dari waktu ke waktu. Tuntutan tersebut semakin berkembang seiring dengan tumbuhnya kesadaran bahwa Negara memiliki hak untuk dilayani dan kewajiban pemerintah daerah untuk dapat memberikan pelayanan. Tantangan yang dihadapi dalam pelayanan publik adalah bukan hanya menciptakan sebuah pelayanan yang efisien, namun juga bagaimana pelayanan juga dapat dilakukan dengan tanpa membeda-bedakan status dari masyarakat yang dilayani, atau dengan kata lain bagaimana menciptakan pelayanan yang adil dan demokratis (Harsasto, 2020; Sedarmayanti, 2009)

Di Indonesia, upaya memperbaiki pelayanan sebenarnya juga telah sejak lama dilaksanakan oleh pemerintah, antara lain melalui inpres Nomor 5 Tahun 1984 Tentang Pedoman Penyederhanaan dan Pengendalian Perjanjian di Bidang Usaha. Upaya ini dilanjutkan dengan Surat Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur No.81/1993 Tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum. Untuk lebih mendorong komitmen aparatur pemerintah terhadap peningkatan mutu pelayanan, maka telah diterbitkan pula Inpres Nomor 1 Tahun 1995 Tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat. Pada perkembangan terakhir telah diterbitkan pula Keputusan Menpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Salah satu upaya untuk dapat meningkatkan pelayanan publik ialah dengan cara peningkatan kualitas aparatur pemerintah serta keprofesionalan aparatur pemerintah ialah merupakan salah satu strategi untuk dapat menciptakan pelayanan publik yang baik terhadap masyarakat, selain itu upaya lain yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan pelayanan publik adalah dengan meningkatkan fasilitas yang dapat menunjang kualitas pelayanan publik tersebut,

karena jika tidak didukung dengan fasilitas yang lengkap maka akan dapat menghambat proses penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat. Menciptakan kebijakan pelayanan publik yang tidak terlalu rumit dan berbelit-belit juga dapat menjadi faktor untuk dapat memaksimalkan pelayanan publik terhadap masyarakat. Diharapkan dengan kebijakan-kebijakan tersebut akan dapat mendorong terciptanya kualitas pelayanan yang efektif, efisien, dan akuntabel.

### **Kendala-kendala yang dihadapi Pemerintah Kecamatan Medan Baru dalam Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-El)**

Adapun kendala-kendala yang dihadapi pemerintah kecamatan medan baru dalam perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-El), antara lain:

1. Dikarenakan kurangnya blangko dari pemerintah pusat. Sebagaimana Pasal 5 huruf (f) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, yaitu menyediakan blangko Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-El) bagi kabupaten/kota.
2. Ketersediaan blangko di daerah dari Kementrian Dalam Negeri pun terbatas. Alasannya kuota daerah untuk mendapatkan blangko bukan berdasarkan pada kebutuhan tapi perhitungan kalkulasi dari Ditjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kemendagri, dengan melihat alat, antrian, perekaman yang sudah dilakukan.
3. Kurangnya informasi yang jelas untuk masyarakat.  
Dengan kurangnya informasi kepada masyarakat khususnya masyarakat awam, sehingga masyarakat salah tanggapan dalam pembuatan KTP Elektronik tersebut, seperti: masyarakat yang tidak mendapat undangan mengikuti antri di kecamatan sampai berjam-jam dan kecewa kepada pelayanan tersebut, padahal seharusnya masyarakat yang telah mendapat undangan dahulu yang dapat dilayani dalam pembuatan KTP Elektronik.
4. Sumber daya  
Dalam suatu kebijakan tentu mempunyai tujuan/sasaran yang jelas dan logis tetapi tidak hanya tujuan saja yang perlu untuk diperhatikan melainkan faktor-faktor lainnya juga untuk dapat mendukung berjalannya suatu kebijakan untuk mencapai tujuan. Dalam hal ini sumber daya yang dimaksud adalah sumber daya berupa sumber daya manusia, dana, kewenangan informasi, maupun sarana dan prasarana.

### **SIMPULAN**

Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-El) berbasis Nomor Induk Kependudukan (NIK) Nasional, memuat kode keamanan dan rekaman elektronik sebagai alat verifikasi dan validasi jati diri seseorang. Rekaman ini berisi biodata, pas photo, tanda tangan dan sidik jari tangan penduduk dan perekaman pas photo penduduk ke Pusat Data Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementrian Dalam Negeri dalam kondisi jaringan komunikasi data normal secara otomatis oleh sistem. Peran pemerintah adalah pendekatan kepuasan pelanggan. Tinggi rendahnya peran pemerintah tergantung pada bagaimana masyarakat merasakan pelayanan yang nyata sesuai dengan yang diharapkan. Karena kualitas mengacu pada segala sesuatu yang menentukan kepuasan masyarakat, maka suatu produk (jasa) yang dihasilkan baru dapat dikatakan berkualitas apabila sesuai dengan harapan atau keinginan masyarakat. Tantangan yang dihadapi dalam pelayanan publik adalah bukan hanya menciptakan sebuah pelayanan yang efisien, namun juga bagaimana pelayanan juga dapat dilakukan dengan membeda-bedakan status dari masyarakat yang dilayani, atau dengan kata lain bagaimana menciptakan pelayanan yang adil dan demokratis. Menciptakan kebijakan pelayanan publik yang tidak terlalu rumit dan berbelit-belit juga dapat menjadi faktor untuk dapat memaksimalkan pelayanan publik terhadap masyarakat. Kendala-kendala yang dihadapi Pemerintah Kecamatan Medan Baru dalam Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-El) antara lain : kurangnya blanko dari

pemerintah pusat dan ketersediaan blangko di daerah dari Kementerian Dalam Negeri pun terbatas, kurangnya informasi yang jelas untuk masyarakat, prasarana (alat perekaman KTP-El) di kecamatan medan baru terbatas, karena hanya memiliki 1 (satu) buah alat perekaman saja, kurangnya pegawai karena keterbatasan ruang kerja.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aromatica, D., Nurasa, H., Widianingsih, I., & Muhtar, E. A. (2018). Analisis Kelembagaan Pemerintahan Nagari di Kabupaten Solok Provinsi Sumatera Barat. *JPPUMA: Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Sosial Politik UMA (Journal of Governance and Political Social UMA)*, 6(2), 156. <https://doi.org/10.31289/jppuma.v6i2.1828>
- Darwin. (2010). Analisis Responsivitas Pelayanan Publik Studi di Kecamatan Sunggal Kabupaten Deli Serdang global sampai saat ini masih menjadi atau Kabupaten Deli Serdang Provinsi Sumatera Utara akan sangat bervariasi tergantung pada kemampuan yang ada di Deli Serdang Pr. *Jurnal Administrasi Publik ( Public Administration Journal )*, 3(2).
- Daulay, N., Girsang, E., & Manalu, P. (n.d.). POTENSI DAN TANTANGAN SUMBERDAYA MANUSIA DALAM IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN PERIZINAN ONLINE PADA DPMPSTP KOTA MEDAN. *GEMA PUBLICA: Jurnal Manajemen Dan Kebijakan Publik*, 6(2), 137–157.
- 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>
- Emilia, D., Husni, M., & Nasution, T. (2019). Pelaksanaan Prinsip Pelayanan Publik SAMSAT Medan Selatan dalam Meningkatkan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua Implementation of The Principle SAMSAT Medan Selatan Public Services in Increasing Tax Collection of Two Wheeled Motor. *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik, Ilmu Komunikasi (JIPIKOM)*, 1(2), 26–31.
- Harsasto, P. (2020). Desentralisasi dan Resentralisasi: Upaya Menyeimbangkan Pendulum Pusat-Daerah. *JiIP: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 5(2), 149–162. <https://doi.org/10.14710/jiip.v5i2.8593>
- 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>
- Ime, S. S., Rompas, W. Y., & Rares, J. J. (2014). KINERJA PEMERINTAH KECAMATAN DALAM PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK (e-KTP).(Suatu Studi Di Kantor Kecamatan Passi Barat Kab. Bolaang Mongondow). *Jurnal Administrasi Publik*, 2(3).
- Kadir, A. (2014). Proses Penanganan Tata Kearsipan Daerah pada Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Deli Serdang. *JPPUMA: Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Sosial Politik UMA (Journal of Governance and Political Social UMA)*, 2(1), 30–43.
- Mandasari, D., Nasution, M. T., & Sembiring, W. M. (2019). Perilaku Pemilih Pada Pemilihan Umum Gubernur Sumatera Utara Tahun 2018 di Kecamatan Galang The Voter Behavior in Governor ' s North Sumatera Election in 2018 at Galang District. *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik, Ilmu Komunikasi (JIPIKOM)*, 1(1), 69–76.
- Pemidanaan, D., Tindak, P., & Kekerasan, P. (2016). *Jurnal Pendidikan Ilmu-Ilmu Sosial Disparitas Pemidanaan Pelaku Tindak Pidana Kekerasan pada Perempuan*. 8(1), 34–47.
- 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>
- 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.
- Rezha, F., Rochmah, S., & Siswisyanto. (2013). Analisis pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat (Studi tentang pelayanan perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kota Depok). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 1(5), 981–990.
- Sedarmayanti. (2009). Reformasi administrasi publik, reformasi birokrasi, dan kepemimpinan masa depan : mewujudkan pelayanan prima dan pemerintahan yang baik. In *Refika Aditama*.
- Sembiring, R. A., & Agustin, M. (2023). Pemberdayaan Purna Pekerja Migran Indonesia secara Partisipatif untuk Mengurangi Pengangguran di Desa Karangpatihan Kabupaten Ponorogo. *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik, Dan Ilmu Komunikasi (JIPIKOM)*, 5(1), 26–40. <https://doi.org/10.31289/jipikom.v5i1.1478>
- Septiana, A., & Nawangsari, E. R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pengurusan E-KTP terhadap Kepuasan Masyarakat Kecamatan Candi Sidoarjo. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 4(3), 1645–1656. <https://doi.org/10.34007/jehss.v4i3.923>

- 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.*
- Sinaga, B. H., Zulyadi, R., & Haikal, M. R. (2023). Peran Bea dan Cukai Kualanamu Dalam Melaksanakan Penegakan Hukum Atas Tindak Pidana Penyelundupan Baby Lobster (Studi Putusan Nomor 1758/Pid.B/2020/PN. Lbp). *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 5(4), 3179–3189. <https://doi.org/10.34007/jehss.v5i4.1764>
- Siregar, I. A., Hartono, B., & Isnaini, I. (2023). Implementasi Kebijakan Perpres No. 68 Tahun 2022 di Dinas Pendidikan Sumatera Utara. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 5(4), 2718–2731. <https://doi.org/10.34007/jehss.v5i4.1666>
- Susanti, S. (2015). Partisipasi Politik Perempuan pada Partai Keadilan Sejahtera Kota Medan. *JPPUMA: Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Sosial Politik UMA (Journal of Governance and Political Social UMA)*, 3(1), 1–13. <https://doi.org/10.31289/jppuma.v3i1.906>
- Yudhartha, P. D., & Winaya, I. K. (2018). Desa Membangun: Analisis Perencanaan dan Penyusunan Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa Tahun 2017. *JPPUMA: Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Sosial Politik UMA (Journal of Governance and Political Social UMA)*, 6(1), 1. <https://doi.org/10.31289/jppuma.v6i1.1470>