



## **Kinerja Pelayanan Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (Ktp-El) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo**

### ***Service Performance Issuing Electronic ID Card (Ktp-El) Department of Population And Civil Registration Of Karo District***

**Ririn Lestari Situmorang, Novita Wulandari, & Yurial Arief Lubis\***

Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik,  
Universita Medan Area, Indonesia

#### **Abstrak**

Penelitian ini berlatar belakang dengan terjadinya kasus yang muncul saat ini adalah kinerja pelayanan penerbitan kartu tanda penduduk elektronik (KTP-EL) pada dinas kependudukan dan Pencatatan sipil kabupaten Karo. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan mendeskripsikan kinerja pelayanan penerbitan (KTP-EL) di Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Karo. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang bersifat deskriptif menggunakan Teori Sadarmayanti. Teknik pengumpulan data observasi, dokumentasi, dan wawancara. Hasil penelitian ini memperlihatkan bagaimana kinerja pelayanan penerbitan kartu tanda penduduk elektronik (KTP-EL). Dan hambatan dalam menerbitkan kartu tanda penduduk elektronik (KTP-EL) di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Karo. Dari hasil penelitian pelayanan penerbitan kartu tanda penduduk elektronik (KTP-EL) Di dinas kependudukan dan Pencatatan sipil kabupaten Karo dengan cara mengarahkan semua masyarakat yang mengurus kartu tanda penduduk elektronik (KTP-EL) Untuk mengambil nomor antrian, dan menyediakan kursi untuk masyarakat yang antri menunggu perekaman (KTP-EL). Hambatan yang dijumpai dalam penerbitan kartu tanda penduduk elektronik (KTP-EL) Di dinas kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Karo. Sering terjadi jaringan yang kurang stabil sehingga terhambatnya proses percetakan dan perekaman kartu tanda penduduk elektronik

**Kata Kunci:** Kinerja Pelayanan; Kartu Tanda Penduduk Elektronik; Hambatan.

#### **Abstract**

*This research has a background with the occurrence of cases that are currently emerging, namely the performance of services for issuing electronic identity cards (KTP-EL) at the Karo district population and civil registration service. The purpose of this study was to find out and describe the performance of the publishing service (KTP-EL) in the Karo district population and civil registration service. This study uses a qualitative method that is descriptive using the Sadarmayanti Theory. Observation data collection techniques, documentation, and interviews. The results of this study show how the performance of the service for issuing electronic identity cards (KTP-EL). And obstacles in issuing electronic identity cards (KTP-EL) to the Karo district population and civil registration service. From the results of research on the service of issuing electronic identity cards (KTP-EL) at the Karo district population and civil registration service by directing all people who take care of electronic identity cards (KTP-EL) to take queue numbers, and provide seats for people who are queuing waiting for recording (KTP-EL). Obstacles encountered in issuing electronic identity cards (KTP-EL) at the Karo Regency population and civil registration service. It often happens that the network is unstable so the process of printing and recording electronic identity cards is hampered.*

**Keywords:** Service Performance; Electronic ID Card; Barriers.

**How to Cite:** Situmorang, R.L., Wulandari, W., & Lubis, Y.A., (2023), Kinerja Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-E) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 6(1) 2024: 99-103

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



## **PENDAHULUAN**

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah menjadi pendorong utama dalam mengubah lanskap kehidupan manusia secara signifikan. Seiring dengan kemajuannya, teknologi ini telah memberikan kemudahan akses terhadap informasi serta memungkinkan pelaksanaan transaksi secara lebih efisien (Rais et al., 2018). Pandangan yang diperkuat oleh Indrajit (2019) menyoroti dampak positif yang dihasilkan oleh perkembangan ini, menggarisbawahi manfaat besar yang ditawarkan kepada masyarakat. Tidak hanya memudahkan kegiatan sehari-hari, namun juga mengoptimalkan produktivitas dalam berbagai bidang. Dengan segala kelebihannya, teknologi informasi dan komunikasi telah menjadi mitra tak terpisahkan bagi manusia dalam menjalankan aktivitasnya (Haryadi et al., 2023).

Salah satu dampak yang paling mencolok dari kemajuan ini adalah peningkatan produktivitas kerja (Turnip & Area, 2012). Kehadiran teknologi informasi dan komunikasi telah mempercepat proses kerja dan mengurangi biaya operasional secara signifikan (Khairati et al., 2023). Dengan sistem yang terintegrasi dan efisien, tugas-tugas yang sebelumnya memakan waktu dan tenaga kini dapat diselesaikan dengan lebih cepat dan akurat (Nasution et al., 2022). Hal ini tidak hanya berlaku dalam lingkup individu, tetapi juga terlihat dalam skala yang lebih luas, seperti di sektor pemerintahan dan pendidikan.

Dalam dunia pemerintahan, konsep e-government telah menjadi landasan dalam mewujudkan prinsip-prinsip demokrasi yang transparan dan akuntabel (Carlo & Hirawan, 2022). Berbagai layanan publik seperti penerbitan e-KTP telah mempermudah masyarakat dalam mengakses berbagai layanan administratif. Selain itu, adopsi teknologi informasi juga terlihat dalam sektor pendidikan melalui program e-learning yang memfasilitasi proses pembelajaran secara fleksibel dan interaktif (Nababan et al., 2022; Purba et al., 2019; Ritonga et al., 2023; Sidabutar et al., 2023).

Tidak hanya itu, sektor kesehatan juga telah mengadopsi berbagai inovasi teknologi informasi seperti e-medicine dan elaboratory untuk meningkatkan efisiensi dan akurasi dalam diagnosis serta pengobatan penyakit. Dengan demikian, teknologi informasi dan komunikasi telah menjadi tulang punggung dalam mendukung berbagai aspek kehidupan manusia (Ardiansyah & Rusfian, 2020).

Dalam konteks tata kelola yang baik, prinsip-partisipasi, akuntabilitas, dan transparansi menjadi fokus utama (Zakaria et al., 2023). Pembentukan e-government sebagai pemerintahan berbasis teknologi informasi memperkuat implementasi prinsip-prinsip tersebut (Triyanto et al., 2022). Dengan menggunakan teknologi informasi sebagai alat, pemerintah dapat meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan, serta meningkatkan akuntabilitas dan transparansi dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Dukungan hukum juga menjadi landasan penting dalam pengembangan e-government (Hedyanti & Fathurrahman, 2022). Undang-undang yang mengatur tentang informasi dan transaksi elektronik telah menjadi payung hukum yang memberikan landasan yang kuat bagi pengembangan teknologi informasi di berbagai sektor. Melalui regulasi yang jelas dan mendukung, pemerintah dapat menciptakan lingkungan yang kondusif bagi pertumbuhan ekosistem teknologi informasi yang berkelanjutan.

Dengan memperkuat infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi serta meningkatkan literasi digital di kalangan masyarakat, Indonesia memiliki potensi besar untuk terus berkembang dalam era digital ini (Sari & Tukiman, 2022). Penerapan konsep e-government dan pemanfaatan teknologi informasi secara optimal akan menjadi kunci dalam mewujudkan visi pembangunan yang inklusif dan berkelanjutan.

Berdasarkan latarbelakang tersebut, artikel ini akan membahas mengenai Kinerja Pelayanan Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (Ktp-El) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo.

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang diterapkan oleh peneliti adalah metode deskriptif kualitatif, sebuah pendekatan yang mengharuskan pemahaman mendalam terhadap objek yang diteliti. Dalam konteks ini, metode kualitatif menjadi sarana yang sangat efektif dalam menggali dan menganalisis berbagai aspek yang terkait dengan Kinerja Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-E) di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo. Penggunaan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi telah menjadi pendekatan yang umum digunakan dalam penelitian ini, memungkinkan peneliti untuk mendapatkan data yang komprehensif dan terperinci.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada metodologi Sugiyono (2017) yang melibatkan langkah-langkah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Melalui proses ini, peneliti dapat menyajikan temuan secara sistematis dan mengembangkan pemahaman yang lebih dalam tentang isu yang diteliti. Namun, untuk memastikan keabsahan data, penelitian ini juga menggunakan teknik triangulasi. Triangulasi merupakan pendekatan yang efektif untuk memverifikasi keabsahan data dengan mengumpulkan informasi dari berbagai sumber dan waktu yang berbeda (Bah et al., 2020b, 2020a).

Informan penelitian dipilih dengan cermat, terdiri dari berbagai pihak seperti kepala dinas, staf pegawai, dan anggota masyarakat yang terlibat langsung dalam proses pelayanan KTP-E. Pemilihan informan dilakukan dengan tujuan untuk mendapatkan perspektif yang beragam dan mendalam mengenai isu yang diteliti. Melalui interaksi dengan berbagai informan, peneliti dapat mengumpulkan data yang lebih kaya dan menyeluruh tentang berbagai faktor yang memengaruhi kinerja pelayanan tersebut.

Dalam konteks metodologi ini, penelitian tidak hanya bertujuan untuk mengidentifikasi masalah yang ada, tetapi juga untuk menawarkan rekomendasi yang berbasis bukti guna meningkatkan kualitas pelayanan KTP-E. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo, serta memberikan pandangan yang lebih komprehensif terhadap dinamika yang terjadi di lapangan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam menjalankan fungsi pelayanannya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Tanah Karo telah menempuh berbagai strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan antara petugas dan masyarakat yang mengurus Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EL) (Haryanti et al., 2023). Ibu Susy Iswara Bangun, yang menjabat sebagai Kepala Dinas, menegaskan bahwa proses pelayanan telah berjalan dengan baik, baik dari perspektif instansi maupun masyarakat yang dilayani. Meskipun telah disediakan layanan visa secara online, kepuasan masyarakat cenderung lebih terasa ketika pelayanan dilakukan secara langsung. Pendekatan ini menandakan komitmen Disdukcapil Tanah Karo dalam memberikan pelayanan yang lebih personal dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Pegawai penerimaan berkas, seperti yang diungkapkan oleh Bapak Jenda, memiliki pendekatan proaktif dalam melayani masyarakat. Mereka aktif bertanya langsung kepada masyarakat untuk memahami apa yang mereka butuhkan, serta melakukan pengecekan berkas sesuai persyaratan untuk memastikan kelancaran dan efisiensi proses pengurusan KTP-EL. Hal ini mencerminkan kesadaran akan pentingnya memahami kebutuhan individual masyarakat serta menjaga akurasi dalam setiap tahapan proses administratif yang dilakukan oleh Disdukcapil Tanah Karo.

Selain itu, inisiatif juga ditunjukkan oleh petugas operator pembuatan KTP-EL, seperti yang disampaikan oleh Ibu Siska Damayanti. Dalam situasi di mana masyarakat mengalami kebingungan atau kesulitan, petugas secara aktif memberikan bantuan dan arahan, bahkan dengan menyarankan penggunaan nomor pengambilan antrian untuk mempermudah proses.

Tindakan ini menunjukkan keterlibatan petugas dalam memberikan solusi bagi setiap masalah yang dihadapi oleh masyarakat, serta komitmen mereka dalam memberikan pelayanan yang lebih baik dan efisien.

Kemampuan pelayanan yang merata dan tidak diskriminatif juga menjadi fokus bagi Disdukcapil Tanah Karo, sebagaimana diungkapkan oleh Ibu Desy Mariana Br Sebayang. Petugas Disdukcapil berkomitmen untuk memberikan informasi yang akurat dan memastikan bahwa setiap individu diperlakukan secara adil tanpa membedakan status sosial atau latar belakang lainnya. Hal ini menggambarkan komitmen Disdukcapil Tanah Karo dalam menciptakan lingkungan pelayanan yang inklusif dan berkeadilan bagi seluruh masyarakat yang mereka layani.

Pengalaman yang positif juga dirasakan oleh masyarakat yang mengurus KTP-EL di Disdukcapil Kabupaten Karo. Fitriyani Tarigan, seorang siswa SMA, menyatakan bahwa petugas memberikan arahan dan informasi dengan jelas, sehingga proses pengurusan berjalan lancar tanpa kesalahan. Responsifnya petugas dalam memberikan bantuan dan dukungan kepada masyarakat mencerminkan penerapan prinsip pelayanan yang ramah dan efektif, serta komitmen mereka dalam memberikan pengalaman pelayanan yang memuaskan.

Meskipun demikian, kendala teknis seperti masalah jaringan juga dapat terjadi, seperti yang dialami oleh Bapak Kristofer Ginting Amd. Namun, petugas Disdukcapil tetap memberikan solusi dengan mengarahkan pengguna untuk kembali pada waktu yang ditentukan, sehingga proses pengurusan KTP-EL dapat diselesaikan tepat waktu. Keberhasilan menangani kendala tersebut menunjukkan kesiapan dan keterampilan petugas dalam menghadapi tantangan yang muncul selama proses pelayanan, serta komitmen mereka dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan profesional.

Secara keseluruhan, hasil wawancara menunjukkan komitmen dan dedikasi Disdukcapil Tanah Karo dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Pendekatan proaktif, responsif, dan inklusif yang diterapkan oleh petugas mencerminkan upaya untuk memastikan bahwa setiap individu mendapatkan pelayanan yang terbaik dan sesuai dengan kebutuhannya. Dengan terus menerapkan praktik-praktik terbaik ini, Disdukcapil Tanah Karo dapat terus meningkatkan kualitas dan efisiensi pelayanannya serta memberikan dampak positif bagi masyarakat yang dilayani.

## **SIMPULAN**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Tanah Karo telah berhasil meningkatkan kualitas pelayanannya melalui berbagai strategi yang proaktif, responsif, dan inklusif. Kepuasan masyarakat dalam pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EL) terlihat meningkat karena adanya pendekatan personal dalam pelayanan, baik dari pegawai penerimaan berkas maupun operator pembuatan KTP-EL.

Petugas Disdukcapil Tanah Karo telah menunjukkan inisiatif dalam memahami kebutuhan individual masyarakat serta memberikan solusi bagi setiap masalah yang dihadapi. Komitmen mereka terhadap pelayanan yang merata dan tidak diskriminatif juga menjadi sorotan, mencerminkan upaya menciptakan lingkungan pelayanan yang inklusif dan berkeadilan bagi seluruh masyarakat.

Meskipun kendala teknis dapat terjadi, petugas Disdukcapil tetap menunjukkan kesiapan dan keterampilan dalam menghadapi tantangan tersebut, sehingga proses pelayanan dapat berjalan dengan lancar. Hasil wawancara menegaskan komitmen dan dedikasi Disdukcapil Tanah Karo dalam terus meningkatkan kualitas pelayanannya, dengan harapan memberikan dampak positif bagi masyarakat yang dilayani.

Dengan demikian, penerapan praktik-praktik terbaik dalam pelayanan masyarakat, seperti pendekatan proaktif, responsif, dan inklusif, menjadi kunci untuk terus meningkatkan kualitas dan efisiensi pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil Tanah Karo.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ardiansyah, A., & Rusfian, E. Z. (2020). Eksplorasi Aspek - aspek Penghambat Penerimaan User Telemedicine pada Daerah Tertinggal di Indonesia. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 3(2), 671–681. <https://doi.org/10.34007/jehss.v3i2.393>
- 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*.
- Carlo, H. H., & Hirawan, F. B. (2022). Urgensi Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi dalam Pengembangan Kebijakan e-Government di Indonesia. *Perspektif*, 11(4), 1407–1413. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v11i4.7267>
- Haryadi, R. N., Utarinda, D., Poetri, M. S., & Sunarsi, D. (2023). Peran Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Pembelajaran Bahasa Inggris. *Jurnal Informatika Utama*, 1(1), 28–35. <https://doi.org/10.55903/jitu.v1i1.76>
- 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>
- Hedyanti, F., & Fathurrahman, R. (2022). Analysis of Success Factors of the Electronic Building Permit Service System through the Public Values Approach. *Perspektif*, 11(3), 936–943. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v11i3.6439>
- Khairati, W., Angelia, N., & Kurniaty, E. Y. (2023). Implementasi Pelayanan Lapak Asik Berbasis Online dalam Klaim Jaminan Hari Tua di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Tanjung Morawa. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 5(1), 20–26.
- 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.
- Nasution, M. F., Zainuddin, Z., & Hartono, B. (2022). Implementasi Kebijakan Sistem Pelaporan Terintegrasi Aplikasi Software Pada Bidang Sumber Daya Aparatur Pada Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Sumatera Utara. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 5(2), 876–891. <https://doi.org/10.34007/jehss.v5i2.1394>
- 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.
- Rais, N. S. R., Dien, M. M. J., & Dien, A. Y. (2018). Kemajuan teknologi informasi berdampak pada generalisasi unsur sosial budaya bagi generasi milenial. *Jurnal Mozaik*, 10(2), 61–71.
- Ritonga, E. F., Pohan, S., & Khairifa, F. (2023). *Pelatihan Zenius Education dalam Meningkatkan Zenius Education Training in Improving Teacher Competence in Implementing E-Learning in North Sumatra*. 12(2), 542–559. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v12i2.8742>
- Sari, S. T. N., & Tukiman, T. (2022). The Role of the Communication and Informatics Service in Preventing the Spread of False Information to the Public in Sidoarjo District. *Perspektif*, 11(3), 927–935. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v11i3.6374>
- 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 Kualitatif Untuk penelitian yang bersifat: eksploratif, enterpretif, interaktif dan konstruktif*. Alfabeta.
- Triyanto, D., & Efendi, S. (2019). Analisis Penerapan Elektronik Kesehatan (E-Kes) di Puskesmas Rawat Inap Kota Bengkulu. *Jurnal Administrasi Publik ( Public Administration Journal )*, 9(2), 158–165. <https://doi.org/10.31289/JAP.V9I2.2901>
- Triyanto, D., Kismartini, K., Aprianty, H., & Novelia, P. (2022). Penerapan Aplikasi Pendaftaran Antrean Paspur Online dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik di Bengkulu. *Perspektif*, 11(2), 527–532. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v11i2.5876>
- Turnip, K., & Area, U. M. (2012). Hubungan antara kualitas kehidupan kerja dan organizational citizenship behavior dengan produktivitas kerja karyawan. *Universitas Medan Area*, 61–68.
- Zakaria, Z., Lubis, Z., & Adam, A. (2023). Implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 70 Tahun 2019 pada Badan Pengelolaan Keuangan Daerah di Aceh Tenggara. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 5(3), 2186–2198. <https://doi.org/10.34007/jehss.v5i3.1559>