

ABSTRAK

Pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) merupakan salah satu bentuk pelayanan administrasi kependudukan yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan dokumen identitas resmi. Dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala yang memengaruhi kelancaran pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan pembuatan e-KTP serta faktor-faktor yang menghambat pelaksanaannya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pembuatan e-KTP telah dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), pegawai memberikan pelayanan secara ramah, tanggap, dan bertanggung jawab, serta didukung oleh sarana dan prasarana yang cukup memadai. Namun, pelaksanaan pelayanan belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat kendala berupa kurangnya pemahaman masyarakat mengenai prosedur pelayanan, keterbatasan blangko e-KTP, gangguan sistem jaringan, dan masih adanya praktik percaloan. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan sosialisasi, koordinasi penyediaan blangko, peningkatan kualitas jaringan, serta pengawasan terhadap praktik percaloan agar pelayanan pembuatan e-KTP dapat berjalan lebih optimal.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Pelayanan e-KTP, Administrasi Kependudukan.

ABSTRACT

The Electronic Identity Card (e-KTP) issuance service is one of the population administration services provided by the Department of Population and Civil Registration to fulfill the public's need for an official identity document. In its implementation, several obstacles still affect the service delivery process. This study aims to analyze the implementation of e-KTP issuance services and identify the factors that hinder their implementation at the Department of Population and Civil Registration of South Labuhanbatu Regency. This study employed a descriptive qualitative research method. Data were collected through observation, interviews, and documentation. The results show that the e-KTP issuance service has been implemented in accordance with the Standard Operating Procedures (SOP). Service officers provide courteous, responsive, and responsible services, supported by adequate facilities and infrastructure. However, the service has not been fully optimal due to several obstacles, including limited public understanding of service procedures, shortages of e-KTP card blanks, network disruptions, and the persistence of brokerage practices. Therefore, greater efforts are needed to improve public outreach, strengthen coordination regarding the provision of e-KTP card blanks, enhance network reliability, and reinforce supervision to prevent brokerage practices in order to improve the implementation of e-KTP issuance services.

Keywords: Public Service, Electronic Identity Card (e-KTP), Population Administration.