

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengemukakan pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan dengan tujuan agar memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan hukum bagi setiap warga negara dan penduduk, baik berupa barang, jasa, maupun pelayanan administratif yang diberikan oleh institusi penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan salah satu indikator keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan dan setiap program kebijakan yang dijalankan pemerintah akan sia-sia jika pelayanan publik yang diberikan masih sangat buruk, oleh karena itu untuk mewujudkan pelayanan publik yang baik dan berkualitas dibutuhkan adanya ASN yang berkompeten di bidangnya, sarana dan prasarana pendukung yang memadai untuk menunjang pelaksanaan pelayanan serta penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam menjalankan sistem pemerintahan (Undang-Undang No. 25 Tahun 2009).

Pelayanan publik yang baik dapat dinilai dari adanya sumber daya yang mempunyai ahli dalam melaksanakan tugas-tugasnya, maka dari itu jika hal tersebut tidak ada maka pelayanan tidak menggambarkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan harapan masyarakat. Pelayanan publik yang diharapkan adalah sesuai dengan pedoman penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik seperti prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan

pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kepastian biaya pelayanan dan kepastian jadwal pelayanan maka pemerintah memiliki tanggung jawab untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik.

Hayat (2017) menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan upaya pemerintah untuk memenuhi kebutuhan yang berhubungan dengan kepentingan masyarakat umum. Pelayanan publik juga berarti memberikan seluruh layanan dasar yang diperlukan oleh masyarakat agar terpenuhi sesuai dengan aturan yang berlaku. Kualitas pelayanan publik pada suatu instansi pemerintahan dapat di nilai dengan membandingkan bermacam perbedaan argument dari pendidikan yang menerima pelayanan, dimana salah satu bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah adalah pelayanan di bidang administrasi kependudukan. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan, dalam pasal 1 menyebutkan bahwa administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan data kependudukan serta pemanfaatan hasilnya untuk mendukung pelayanan publik dan pembangunan di berbagai sektor lainnya. Pemerintah Kabupaten/Kota berkewajiban dan bertanggung jawab menyelenggarakan urusan Administrasi Kependudukan yang dilakukan oleh bupati/walikota yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan Administrasi Kependudukan yang profesional, memenuhi standar teknologi informasi, dinamis, tertib, dan tidak diskriminatif dalam pencapaian standar pelayanan minimal menuju pelayanan prima yang menyeluruh untuk mengatasi permasalahan kependudukan. Salah satu bentuk pelayanan administrasi kependudukan adalah

pelayanan e-KTP yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 112 Tahun 2013 Tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional menjelaskan e-KTP atau KTP Elektronik adalah Kartu Tanda Penduduk yang dilengkapi chip yang merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri penduduk untuk pengurusan kepentingan yang berkaitan dengan administrasi pemerintahan, pengurusan kepentingan pelayanan publik di Instansi Pemerintah, Pemerintah Daerah, Lembaga Daerah, Lembaga Perbankan, dan swasta yang berkaitan dengan dan tidak terbatas pada perizinan, Usaha, Perdagangan, Jasa Perbankan, Asuransi, Perpajakan dan Pertanahan yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksanaan. Tujuan dari e-KTP adalah sebagai pengenalan atau bukti yang sah. Hal ini mencegah data ganda dan pemalsuan KTP sehingga tercipta keakuratan data penduduk sehingga mendukung program Pembangunan, mempermudah mendapatkan pelayanan dari Lembaga pemerintah atau swasta.

Program e-KTP muncul karena sistem pembuatan KTP konvensional di Indonesia memungkinkan seseorang memiliki lebih dari satu KTP, yang membuka peluang bagi penduduk untuk melakukan kecurangan dan merugikan negara. Hal ini disebabkan oleh belum adanya basis data terpadu yang mengumpulkan data penduduk secara nasional. Kondisi ini memberikan kesempatan bagi individu yang ingin melakukan penipuan, seperti menggandakan KTP (Duriat & Vaughan, 2020).

Pemerintah Kabupaten Labuhanbatu Selatan menetapkan Peraturan Daerah (Perda) Kabupaten Labuhanbatu Selatan Nomor 7 Tahun 2014 tentang

Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan, dalam pasal 1 disebutkan Kartu Tanda Penduduk Elektronik, selanjutnya disingkat e-KTP adalah Kartu Tanda Penduduk yang dilengkapi dengan chip elektronik dan berfungsi sebagai identitas resmi penduduk, yang diterbitkan oleh instansi yang berwenang sebagai bukti diri yang sah. e-KTP merupakan dokumen kependudukan yang wajib dimiliki oleh setiap warga negara untuk mewujudkan ketertiban administrasi kependudukan dan penyediaan data kependudukan secara nasional yang akurat dan terkini.

Peraturan daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan Nomor 7 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dalam pasal 2 disebutkan bahwa penyelenggaraan administrasi kependudukan dilaksanakan berdasarkan atas prinsip tanggung jawab, tidak diskriminatif, professional, taat hukum, akuntabilitas dan transparansi, serta prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik. Dalam pasal 3 juga disebutkan bahwa penyelenggaraan administrasi kependudukan bertujuan untuk mengelola, menyajikan data dan informasi kependudukan melalui teknologi informasi dan komunikasi, mengenai pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil secara akurat, lengkap dan mutakhir.

Pelayanan administrasi kependudukan, khususnya pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), merupakan salah satu pelayanan publik yang banyak dimanfaatkan oleh masyarakat karena e-KTP memiliki fungsi sebagai identitas resmi yang digunakan dalam berbagai keperluan administrasi. Tingginya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan e-KTP dapat dilihat dari jumlah masyarakat yang melakukan pengurusan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan selama periode Mei 2025 sampai dengan Juni 2026.

JUMLAH PELAYANAN PEMBUATAN e-KTP

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan

Periode Mei 2025 – Juni 2026

Mei 25		290 Orang (6,8%)
Jun 25		305 Orang (7,2%)
Jul 25		298 Orang (7,0%)
Agu 25		315 Orang (7,4%)
Sep 25		302 Orang (7,1%)
Okt 25		288 Orang (6,8%)
Nov 25		296 Orang (7,0%)
Des 25		310 Orang (7,3%)
Jan 26		295 Orang (7,0%)
Feb 26		300 Orang (7,1%)
Mar 26		308 Orang (7,3%)
Apr 26		285 Orang (6,7%)
Mei 26		325 Orang (7,7%)
Jun 26		323 Orang (7,6%)

TOTAL MASYARAKAT : 4.240 Orang (100%)

Berdasarkan data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan, jumlah masyarakat yang melakukan pelayanan pembuatan e-KTP selama periode Mei 2025–Juni 2026 mencapai 4.240 orang. Jumlah pelayanan setiap bulan menunjukkan fluktuasi, yaitu pada Mei 2025 sebanyak 290 orang (6,8%), Juni 2025 305 orang (7,2%), Juli 2025 298 orang (7,0%), Agustus 2025 315 orang (7,4%), September 2025 302 orang (7,1%), Oktober 2025 288 orang (6,8%), November 2025 296 orang (7,0%), Desember 2025 310 orang

(7,3%), Januari 2026 295 orang (7,0%), Februari 2026 300 orang (7,1%), Maret 2026 308 orang (7,3%), April 2026 285 orang (6,7%), Mei 2026 325 orang (7,7%), dan Juni 2026 323 orang (7,6%).

Data tersebut menunjukkan bahwa permohonan pelayanan pembuatan e-KTP relatif stabil dengan rata-rata sekitar 300 pemohon setiap bulan. Bahkan, pada Mei dan Juni 2026 terjadi peningkatan jumlah pelayanan menjadi lebih dari 320 pemohon, yang menunjukkan tingginya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan. Kondisi tersebut mengharuskan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan berkualitas agar seluruh kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi secara optimal.

Meskipun jumlah pelayanan pembuatan e-KTP tergolong tinggi, dalam pelaksanaannya masih ditemukan berbagai kendala yang memengaruhi kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil observasi awal dan wawancara,, fenomena permasalahan yang terjadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan dalam proses pelayanan e-KTP.

Pertama, berdasarkan hasil observasi langsung, peneliti mendapati adanya permasalahan berupa kurangnya sosialisasi kepada masyarakat mengenai standar operasional prosedur (SOP) pembuatan e-KTP. Banyak masyarakat di Kabupaten Labuhanbatu Selatan, khususnya di daerah pedalaman, belum mengetahui dan memahami secara jelas prosedur resmi yang berlaku dalam pembuatan e-KTP. Minimnya informasi yang disampaikan melalui media sosial maupun secara langsung menyebabkan masyarakat kurang familiar dengan mekanisme resmi yang seharusnya ditempuh, sehingga menimbulkan kebingungan dalam proses pengurusan e-KTP. Kondisi ini menunjukkan bahwa sosialisasi kepada masyarakat menjadi faktor penting yang masih lemah dalam pelaksanaan program e-KTP di Dinas DUKCapil Kabupaten Labuhanbatu Selatan (Observasi, 28 April 2025).



Kedua, kurangnya pemahaman masyarakat terkait prosedur resmi tersebut dimanfaatkan oleh calo yang menawarkan jasa pengurusan e-KTP dengan dalih lebih cepat dan mudah. Fenomena ini ditemukan dari observasi langsung di lapangan, diketahui banyak warga yang akhirnya membayar sejumlah uang kepada calo karena tidak mengetahui bahwa layanan e-KTP seharusnya gratis. Seperti yang terkandung di dalam Peraturan Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan No 470 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Publik pada Pasal 6 Ayat 2 dijelaskan bahwa pelayanan kepada masyarakat di bidang kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan semua jenis layanan tidak dipungut biaya (gratis). Praktik percaloan ini tidak hanya merugikan masyarakat secara finansial, tetapi juga menimbulkan persepsi keliru bahwa pembuatan e-KTP memang membutuhkan biaya tambahan. Dengan demikian, lemahnya sosialisasi prosedur resmi berhubungan langsung dengan maraknya praktik calo di lapangan, yang pada akhirnya menghambat tercapainya pelayanan publik yang transparan dan bebas pungutan liar (Observasi, 28 April 2025).

Fenomena ini menyebabkan terjadinya kesenjangan antara masyarakat pedalaman dan masyarakat perkotaan. Di wilayah perkotaan, akses informasi tentang prosedur pembuatan e-KTP relatif lebih mudah diperoleh melalui media sosial, papan pengumuman, maupun sosialisasi langsung dari pihak pemerintah. Dalam penelitian oleh Hindi (2023) di Kabupaten Polewali Mandar menunjukkan bahwa di wilayah perkotaan masyarakat lebih memahami bahwa dalam pembuatan e-KTP merupakan layanan gratis karena adanya sosialisasi yang cukup baik. Sebaliknya, masyarakat daerah pedalaman dengan keterbatasan akses informasi dan rendahnya literasi digital cenderung lebih mudah terpengaruh oleh calo yang memanfaatkan ketidaktahuan mereka. Fenomena ini menunjukkan

bahwa meskipun program digitalisasi pelayanan publik telah berjalan, manfaatnya belum dirasakan secara merata oleh seluruh lapisan masyarakat. Kesenjangan tersebut menjadi tantangan besar dalam upaya pemerataan pelayanan publik, khususnya dalam aspek distribusi informasi yang adil antara desa dan kota.

Ketiga, dari hasil wawancara langsung dengan ibu Citra Nurhasanah, S.Pd selaku kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, diketahui terdapat fenomena terkait kurangnya ketersediaan blangko e-KTP yang ada di Dinas DUKCapil Kabupaten Labuhanbatu Selatan, beliau mengatakan ‘akibat dari adanya fenomena ini masyarakat harus menunggu lebih dari batas waktu penyelesaian yang sudah ditentukan agar mendapatkan e-KTP tersebut. Blangko e-KTP merupakan bahan utama dalam pencetakan e-KTP. Oleh karena itu, jika tidak ada blangko maka tidak akan bisa tercetak e-KTP tersebut. Akibat dari permasalahan ini, Disdukcapil mengeluarkan resi dokumen kependudukan setiap hari (150-200 lembar) sebagai pengganti sementara sambil menunggu blangko kiriman dari pusat (Kemendagri)’. Situasi ini menyebabkan banyak warga yang belum menerima e-KTP fisik meskipun proses perekaman telah dilakukan (Wawancara & Observasi, 25 Agustus 2025).



Permasalahan yang terjadi ini memiliki dampak yang sangat serius, banyak masyarakat yang mengeluh karena tidak mengetahui dan memahami standar operasional prosedur (SOP) pembuatan e-KTP, khususnya pada masyarakat yang tinggal di daerah pedalaman. Tidak hanya itu, terbatasnya ketersediaan blangko e-KTP membuat terjadinya kontra di kalangan masyarakat akibat dari terbatasnya blangko tersebut. Hal ini berdampak pada masyarakat yang ingin mengakses berbagai layanan publik di Kabupaten Labuhanbatu Selatan, misalnya untuk

membuka rekening bank, mendapatkan layanan kesehatan, hingga pemilihan umum.

Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik melakukan penelitian yang berjudul **“Pelayanan E-KTP Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan”**. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi teoritis dan praktis yang lebih kuat dibandingkan penelitian sebelumnya, sekaligus menghasilkan rekomendasi perbaikan pelayanan publik yang aplikatif di daerah Kabupaten Labuhanbatu Selatan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pelayanan e-KTP di kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan?
2. Apa saja kendala dalam pembuatan E-KTP di kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan?

1.3 Fokus Penelitian

Untuk mengecilkan ruang penelitian yang telah dirumuskan di atas, adapun yang menjadi fokus penelitian dalam penelitian ini adalah:

1. Pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan.
2. Kendala dalam pembuatan e-KTP di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam melakukan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pelayanan e-KTP yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan.
2. Untuk mengetahui apa saja kendala dalam pembuatan e-KTP di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini dibagi menjadi 2 (dua), yaitu :

1. Manfaat Teoritis
 - a. Penelitian ini dapat bermanfaat sebagai bahan referensi kepada pembaca atau peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian yang sama di masa mendatang. Serta menambah wawasan dan informasi bagi pembaca.
 - b. Penelitian ini diharapkan mampu menjadi media informasi bagi administrator agar dapat menciptakan pelayanan publik yang lebih berkualitas sesuai dengan harapan masyarakat.
2. Manfaat Praktis
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan/evaluasi, khususnya bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan e-KTP supaya lebih baik lagi kedepannya.
 - b. Bagi dunia pendidikan, hasil dari penelitian ini dapat memberikan kontribusi dan lebih kritis dalam merespon masalah yang terjadi.