

Kualitas Pelayanan Publik dalam Pengurusan E-KTP di Kecamatan Medan Baru Kota Medan

Quality Of Public Services in Managing Electronic Identity Card in Medan Baru Subdistrict Medan City

Fatimah Lubis, Agung Suharyanto* & Beby Masitho Batubara

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Medan Area, Indonesia.

Diterima: 12 Maret 2025; Direview: 27 Maret 2025; Disetujui: 03 April 2025

*Corresponding Email: agungsuaharyanto@uma.ac.id

Abstrak

Pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara terhadap masyarakat, Kartu Tanda Penduduk Elektronik merupakan kartu tanda pengenal yang harus dimiliki oleh setiap warga negara Indonesia yang memuat nomor, nama, tempat/tanggal lahir, jenis kelamin, alamat yang jelas beserta RT/RW, kelurahan/desa, kecamatan, agama, status perkawinan, pekerjaan kewarganegaraan, dan masa berlaku KTP tersebut, tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas dan hambatan pelayanan pegawai dalam pembuatan KTP Elektronik di Kecamatan Medan Baru Kota Medan, dengan menggunakan metode penelitian kualitatif, penelitian ini berfokus pada Kecamatan Medan Baru, teknik yang digunakan dalam penelitian ini yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi dalam pengumpulan data, kinerja Aparatur Sipil Negara berpedoman kepada Standar Operasional Prosedur di Kecamatan Medan Baru dan sudah diterapkan dari tahun 2017 sampai dengan sekarang, kurangnya blangko dari pemerintah pusat, kurangnya kurangnya informasi yang jelas untuk masyarakat dan alat perekaman KTP Elektronik terbatas, simpulan KTP Elektronik memuat kode keamanan dan rekaman elektronik sebagai alat verifikasi dan validasi data jati diri seseorang.

Kata Kunci: E-KTP; Kualitas Pelayanan Publik; Kecamatan Medan Baru

Abstract

Public services are services provided by the government as a state administrator to the community, the Electronic Identity Card is an identity card that must be owned by every Indonesian citizen which contains a clear number, name, place/date of birth, gender, clear address along with RT/RW, village/village, sub-district, religion, marital status, occupation, citizenship, and the validity period of the ID card, The purpose of this study is to determine the quality and obstacles of employee service in making Electronic KTP in Medan Baru District, Medan City, by using qualitative research methods, this research focuses on Medan Baru District, the techniques used in this study are interviews, observations, and documentation in data collection, the performance of the State Civil Apparatus is guided by the Standard Operating Procedures in Medan Baru District and has been applied from In 2017 until now, there is a lack of blanks from the central government, a lack of clear information for the public and limited electronic ID card recording tools, the conclusion of the Electronic ID card contains security codes and electronic recordings as a means of verifying and validating a person's identity data.

Keywords: E-KTP; Public Services Quality; Kecamatan Medan Baru

How to Cite: Lubis, F., Suharyanto, A., & Batubara, B.M., (2025). Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan E-KTP di Kecamatan Medan Baru Kota Medan. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*. 7(4): 1319 - 1326.



PENDAHULUAN

Pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang diselenggarakan oleh aparatur pemerintah. Program E-KTP dilatarbelakangi oleh kelemahan sistem administrasi kependudukan sebelumnya yang memungkinkan seseorang memiliki lebih dari satu KTP (Putria et al., 2023; Septiana & Nawangsari, 2022). Hal ini disebabkan oleh ketiadaan basis data terpadu yang menghimpun informasi kependudukan secara nasional. Situasi ini membuka peluang bagi individu untuk melakukan penyimpangan administratif dengan menggandakan identitasnya. Oleh karena itu, pemerintah menginisiasi program E-KTP guna meningkatkan akurasi data kependudukan dan mencegah praktik penyalahgunaan identitas (Duri et al., 2022; Rezha et al., 2013; Rifaldi et al., 2022).

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (AS et al., 2016; Harahap et al., 2020; Wiryadi et al., 2020). Dalam konteks ini, pembuatan E-KTP merupakan bagian dari pelayanan administrasi kependudukan yang bertujuan untuk mendukung efektivitas tata kelola pemerintahan. Implementasi program ini sejalan dengan upaya pemerintah dalam menciptakan pelayanan publik yang berkualitas, berbasis teknologi, serta menghasilkan data kependudukan yang lebih akurat dan dapat diandalkan (Isma et al., 2023; Setiawan, 2017; Sutriadi et al., 2018).

E-KTP merupakan kartu identitas nasional yang memenuhi ketentuan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP Berbasis NIK secara Nasional, serta Peraturan Presiden Nomor 35 Tahun 2010 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 (Angkat, 2017; Hasibuan et al., 2022; Purba et al., 2019). Program ini bertujuan untuk meningkatkan tertib administrasi kependudukan dan mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan publik baik di sektor pemerintahan maupun swasta. Sebagai kartu identitas berbasis elektronik, E-KTP dirancang menggunakan sistem komputerisasi yang memungkinkan pengelolaan data secara lebih cepat, mudah, dan akurat. Dengan demikian, pemerintah perlu memastikan keberhasilan implementasi kebijakan ini agar manfaatnya dapat dirasakan oleh seluruh lapisan masyarakat (Haryanti et al., 2023; SRI, 2021; Wulandari, 2021).

Dalam pelaksanaannya, Kantor Kecamatan Medan Baru memiliki peran penting dalam memfasilitasi proses pembuatan E-KTP. Kantor kecamatan menerima pengajuan dari masyarakat secara langsung maupun melalui kelurahan untuk kemudian diteruskan ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) guna diproses lebih lanjut. Setelah proses pencetakan selesai, pihak kecamatan bertanggung jawab untuk mengambil E-KTP dari Disdukcapil dan menginformasikan kepada kelurahan atau masyarakat agar dapat mengambilnya di kantor kecamatan. Masyarakat yang ingin mengambil E-KTP diwajibkan membawa tanda terima yang diberikan saat pengajuan sebelumnya.

Namun, dalam implementasi pelayanan E-KTP di Kecamatan Medan Baru, masih terdapat sejumlah hambatan yang berdampak pada kualitas layanan. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan, terdapat berbagai kendala teknis dan administratif yang menghambat kelancaran proses pembuatan E-KTP. Salah satu permasalahan utama adalah terbatasnya fasilitas teknologi, seperti jumlah komputer yang tidak mencukupi akibat adanya unit yang mengalami kerusakan dan tidak dapat diperbaiki. Selain itu, keterbatasan peralatan pendukung seperti alat perekam E-KTP serta ketidakstabilan jaringan internet turut memperlambat proses pendataan. Faktor lain yang menjadi kendala adalah kurangnya tenaga pegawai yang menangani pembuatan E-KTP, serta keterlambatan pendistribusian blangko dari pemerintah daerah ke kecamatan. Keterbatasan tersebut menyebabkan kebijakan *one day service* tidak dapat berjalan sebagaimana mestinya. Selain itu, keterlambatan aparatur Disdukcapil kembali ke kantor setelah jam istirahat juga menjadi faktor yang memperpanjang waktu tunggu masyarakat dalam proses pengurusan E-KTP.



Kualitas pelayanan pegawai dalam pembuatan E-KTP di Kecamatan Medan Baru sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor tersebut. Meskipun pegawai telah berupaya memberikan layanan terbaik, berbagai hambatan seperti keterbatasan sumber daya manusia, sarana dan prasarana, serta kendala administratif menghambat efektivitas layanan. Ketidakstabilan jaringan internet dan kurangnya alat perekam data menjadi tantangan utama yang berimplikasi pada keterlambatan proses pembuatan E-KTP. Selain itu, kurangnya koordinasi antara pemerintah daerah dan kecamatan dalam pendistribusian blangko juga menjadi faktor yang mempengaruhi ketepatan waktu pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan yang komprehensif dalam hal penyediaan fasilitas, peningkatan kapasitas pegawai, serta optimalisasi sistem pelayanan agar program E-KTP dapat berjalan lebih efektif dan efisien.

Beberapa penelitian telah membahas kualitas pelayanan publik dalam pengurusan e-KTP di berbagai daerah. Yuli Santri Isma (2019) dalam penelitiannya berjudul "Kualitas Pelayanan Publik dalam Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bener Meriah Provinsi Aceh" menemukan bahwa pelayanan e-KTP di daerah tersebut belum maksimal, dengan kendala utama berupa keterbatasan fasilitas, ketidakpastian waktu penyelesaian akibat keterbatasan blangko, serta masalah teknis pada server. Sementara itu, penelitian oleh Restu Afandi dan Priyanto (2023) berjudul "Kualitas Pelayanan Pembuatan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya" menunjukkan bahwa pelayanan di Surabaya cukup baik dan sesuai standar, tetapi masih terkendala kurangnya sosialisasi informasi dan keterbatasan blangko yang menyebabkan ketidakpastian dalam penyelesaian proses administrasi. Selanjutnya, Andika Widia Putra (2022) dalam penelitiannya "Kualitas Pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak di Masa Pandemi Covid-19" menemukan bahwa meskipun pelayanan e-KTP di Pontianak cukup baik selama pandemi, namun masih menghadapi kendala seperti kurangnya fasilitas pendukung di ruang tunggu, ketidakpastian waktu pelayanan akibat gangguan jaringan, serta minimnya sosialisasi mengenai prosedur yang diterapkan selama pandemi. Dari penelitian-penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa permasalahan umum dalam pengurusan e-KTP mencakup aspek teknis, keterbatasan sumber daya, serta kurangnya sosialisasi kepada masyarakat yang berimbas pada efektivitas pelayanan publik

Berdasarkan fenomena tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan pegawai dalam pembuatan E-KTP di Kecamatan Medan Baru Kota Medan. Selain itu, penelitian ini juga mengidentifikasi berbagai hambatan yang dihadapi dalam proses pelayanan tersebut. Dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, diharapkan dapat ditemukan solusi yang tepat guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam pelaksanaan program E-KTP di wilayah tersebut.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini berupaya untuk memahami dan menggambarkan fenomena yang terjadi di lapangan secara mendalam, khususnya terkait kualitas pelayanan publik dalam pengurusan E-KTP di Kecamatan Medan Baru Kota Medan. Penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis fakta dan karakteristik objek penelitian dengan cara mengumpulkan, menganalisis, dan menginterpretasikan data yang diperoleh.

Informan dalam penelitian ini dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yaitu dengan mempertimbangkan keterlibatan langsung dalam proses pelayanan E-KTP. Informan utama dalam penelitian ini meliputi pegawai Kecamatan Medan Baru yang bertugas dalam pelayanan pembuatan E-KTP, masyarakat pengguna layanan yang telah mengajukan pembuatan atau perpanjangan E-KTP, serta pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Medan yang terlibat dalam pencetakan dan pendistribusian E-KTP.

Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui beberapa metode, yaitu observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Observasi dilakukan secara langsung terhadap proses

pelayanan E-KTP di Kecamatan Medan Baru dengan mencatat interaksi antara petugas dan masyarakat serta mengamati fasilitas dan sistem yang digunakan dalam pelayanan. Wawancara mendalam dilakukan terhadap pegawai kecamatan, petugas Disdukcapil, dan masyarakat yang mengurus E-KTP dengan tujuan menggali pengalaman, kendala, serta persepsi informan terkait kualitas pelayanan publik yang diberikan. Selain itu, dokumentasi digunakan untuk memperoleh data sekunder dari dokumen resmi, peraturan pemerintah terkait administrasi kependudukan, laporan kinerja pelayanan publik, serta penelitian sebelumnya yang relevan dengan topik ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Pegawai Dalam Pembuatan KTP Elektronik di Kecamatan Medan Baru Kota Medan

Penerapan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) berbasis Nomor Induk Kependudukan (NIK) merupakan salah satu Program Strategis Nasional yang telah disepakati bersama oleh Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi, dan Pemerintah Kabupaten/Kota. Program ini mencakup tiga tahapan utama, yaitu pemutakhiran data kependudukan di 497 kabupaten/kota pada tahun 2010, pemberian Nomor Induk Kependudukan (NIK) kepada setiap penduduk pada tahun 2010 di 329 kabupaten/kota dan tahun 2011 di 168 kabupaten/kota, serta penerapan E-KTP pada tahun 2011 di 197 kabupaten/kota dan tahun 2012 di 300 kabupaten/kota. Ketiga program ini saling bersinergi, di mana pemutakhiran data menjadi dasar utama untuk memperoleh data kependudukan yang valid, sedangkan pemberian NIK memerlukan verifikasi dengan sidik jari tangan penduduk. Untuk menerapkan E-KTP, data penduduk harus telah divalidasi dan disertai dengan perekaman pas foto, tanda tangan, sidik jari tangan, dan iris mata penduduk.

Dalam proses penerapan E-KTP, pengiriman hasil verifikasi data kependudukan dilakukan secara otomatis melalui jaringan komunikasi data ke Pusat Data Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri. Namun, dalam kondisi jaringan komunikasi yang tidak stabil, data dikirim melalui berbagai alternatif, seperti menyalin data ke dalam aplikasi perekaman E-KTP di kecamatan atau Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil setempat. Selain itu, data juga dapat disimpan dalam media penyimpanan seperti CD/DVD, flashdisk, atau hard disk eksternal sebelum dikirim ke pusat data. Setelah data terkumpul dan diverifikasi, proses personalisasi dilakukan dengan mengisi biodata penduduk, pas foto, tanda tangan, serta sidik jari ke dalam blangko E-KTP. Personalisasi ini baru dilakukan setelah dipastikan tidak ada data ganda melalui sistem pemadanan di Pusat Data Kependudukan.

Salah satu pendekatan yang digunakan untuk mengukur peran pemerintah adalah pendekatan kepuasan pelanggan. Tinggi rendahnya peran pemerintah sangat bergantung pada bagaimana masyarakat merasakan pelayanan yang nyata sesuai dengan harapan mereka. Kualitas layanan merujuk pada segala sesuatu yang menentukan kepuasan masyarakat, sehingga suatu produk atau jasa yang dihasilkan baru dapat dikatakan berkualitas apabila sesuai dengan harapan atau keinginan masyarakat.

Berdasarkan teori Zeithaml tentang kualitas pelayanan, ada lima dimensi utama yang sering digunakan untuk mengukur kualitas layanan, yaitu:

1. Reliability (Keandalan)

Dari segi **keandalan (reliability)**, layanan pengurusan E-KTP masih menghadapi berbagai kendala yang menghambat konsistensi dan akurasi pelayanan. Salah satu masalah utama adalah kurangnya blangko dari pemerintah pusat, yang menyebabkan masyarakat harus menunggu lama untuk mendapatkan dokumen kependudukan mereka. Selain itu, keterbatasan alat perekaman juga menjadi faktor yang memperlambat proses pelayanan. Tidak hanya itu, ketidakstabilan jaringan internet dalam sistem perekaman E-KTP semakin memperburuk situasi, mengakibatkan proses administrasi berjalan lebih lambat dari yang seharusnya. Meskipun Standar Operasional Prosedur (SOP) telah diterapkan sejak tahun 2017, ketidakpastian waktu penyelesaian tetap menjadi permasalahan utama, yang menunjukkan bahwa standar ini belum sepenuhnya mampu mengatasi kendala teknis dan administratif yang ada.

2. Responsiveness (Daya Tanggap)

Dari aspek **daya tanggap (responsiveness)**, pelayanan E-KTP di Kecamatan Medan Baru masih perlu ditingkatkan, terutama dalam hal kecepatan dan kesiapan petugas dalam melayani masyarakat. Dalam dokumen disebutkan bahwa terdapat keterlambatan aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) setelah jam istirahat, yang menyebabkan masyarakat harus menunggu lebih lama untuk mendapatkan layanan. Selain itu, kurangnya informasi yang jelas mengenai prosedur pembuatan E-KTP juga mengakibatkan masyarakat mengalami kebingungan, bahkan banyak yang datang tanpa mendapatkan undangan resmi sehingga harus mengantre dalam waktu lama tanpa kepastian. Faktor lain yang turut mempengaruhi daya tanggap pelayanan adalah keterlambatan distribusi blangko, yang menunjukkan bahwa pemerintah daerah belum cukup cepat dalam menangani kebutuhan administratif masyarakat.

3. Assurance (Jaminan)

Dalam hal **jaminan (assurance)**, pelayanan E-KTP telah memiliki dasar hukum yang kuat, seperti Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, serta berbagai regulasi terkait administrasi kependudukan. Pegawai yang bertugas dalam pelayanan pembuatan E-KTP juga telah dibekali dengan SOP yang jelas serta kompetensi yang dibutuhkan. Namun, dalam pelaksanaannya, terdapat kendala yang menghambat efektivitas layanan, seperti keterbatasan jumlah tenaga pegawai yang menangani perekaman dan pencetakan E-KTP. Secara teknis, sistem E-KTP telah dirancang dengan mekanisme verifikasi dan validasi berbasis elektronik untuk menjamin keamanan data penduduk. Namun, jika proses pelayanan berjalan lambat atau kurang transparan, kepercayaan masyarakat terhadap sistem ini dapat menurun, yang pada akhirnya berdampak pada kepuasan pengguna layanan.

4. Empathy (Empati)

Dari sudut pandang **empati (empathy)**, pelayanan E-KTP di Kecamatan Medan Baru masih menghadapi tantangan dalam hal perhatian terhadap kebutuhan masyarakat. Jumlah pegawai yang menangani layanan masih terbatas, yang berdampak pada kualitas interaksi antara petugas dan masyarakat. Selain itu, kurangnya sosialisasi mengenai prosedur pelayanan juga menjadi faktor yang menghambat akses informasi bagi masyarakat. Hal ini mengakibatkan banyak masyarakat yang merasa bingung dengan alur pelayanan yang ada, sehingga mereka terpaksa harus mencari informasi secara mandiri. Keluhan yang sering muncul meliputi waktu tunggu yang lama, minimnya transparansi informasi, dan ketidakpastian dalam proses pelayanan. Semua hal tersebut mencerminkan masih kurangnya perhatian pemerintah dalam memastikan bahwa masyarakat dapat mengakses layanan administrasi kependudukan dengan mudah dan nyaman.

5. Tangibles (Bukti Fisik)

Dari sisi **bukti fisik (tangibles)**, infrastruktur pelayanan E-KTP masih memiliki beberapa kekurangan yang perlu segera diperbaiki. Fasilitas pelayanan, seperti komputer, alat perekaman biometrik, jaringan internet, dan blangko, menjadi bagian penting dalam kelancaran administrasi kependudukan. Namun, dalam dokumen disebutkan bahwa terdapat unit komputer yang mengalami kerusakan dan tidak diperbaiki, yang menunjukkan kurangnya pemeliharaan sarana pendukung. Selain itu, fasilitas ruang tunggu bagi masyarakat juga masih terbatas, sehingga membuat masyarakat merasa tidak nyaman selama menunggu pelayanan. Keterbatasan perangkat perekaman data semakin memperparah situasi, karena menyebabkan hanya sedikit masyarakat yang dapat dilayani dalam satu hari. Akibatnya, antrean menjadi semakin panjang dan waktu penyelesaian pembuatan E-KTP menjadi lebih lama dari yang seharusnya.

Hambatan Pelayanan Pegawai Dalam Pembuatan KTP Elektronik Di Kecamatan Medan Baru Kota Medan

Pelayanan pembuatan KTP Elektronik (E-KTP) di Kecamatan Medan Baru menghadapi berbagai hambatan yang mempengaruhi efektivitas dan efisiensi proses administrasi

kependudukan. Hambatan-hambatan ini dapat dikategorikan ke dalam beberapa aspek utama, yaitu kendala teknis, administratif, sumber daya manusia, dan partisipasi masyarakat.

Dari segi kendala teknis, keterbatasan sarana dan prasarana menjadi salah satu faktor utama yang menghambat kelancaran pelayanan. Peralatan yang digunakan dalam proses perekaman dan pencetakan E-KTP, seperti komputer, alat perekaman biometrik, printer, dan jaringan internet, sering kali mengalami gangguan atau tidak mencukupi untuk memenuhi tingginya permintaan dari masyarakat. Dalam beberapa kasus, unit komputer yang digunakan mengalami kerusakan dan tidak segera diperbaiki, sehingga memperlambat proses administrasi. Selain itu, ketidakstabilan jaringan internet juga menjadi hambatan yang signifikan, karena sistem E-KTP berbasis digital memerlukan konektivitas yang baik untuk dapat beroperasi secara optimal. Gangguan jaringan ini sering menyebabkan keterlambatan dalam proses verifikasi dan pencetakan, yang berdampak pada meningkatnya waktu tunggu bagi masyarakat yang mengurus dokumen kependudukan mereka.

Dari perspektif kendala administratif, salah satu masalah utama yang dihadapi adalah keterlambatan distribusi blangko E-KTP dari pemerintah pusat. Pendistribusian blangko sering kali tidak sesuai dengan kebutuhan riil di lapangan, sehingga menyebabkan ketidakpastian bagi masyarakat dalam mendapatkan KTP mereka. Banyak warga yang telah melakukan perekaman data, tetapi belum bisa memperoleh KTP karena stok blangko yang tidak mencukupi. Selain itu, kebijakan one day service yang seharusnya mempercepat proses pembuatan E-KTP tidak dapat berjalan secara optimal akibat keterlambatan ini. Hambatan administratif lainnya adalah kurangnya sosialisasi mengenai prosedur pelayanan kepada masyarakat. Banyak warga yang tidak mendapatkan informasi yang jelas tentang tahapan pengurusan E-KTP, sehingga mereka datang ke kantor kecamatan tanpa mengetahui persyaratan yang harus dipenuhi. Akibatnya, antrean menjadi lebih panjang, dan petugas harus menghabiskan lebih banyak waktu untuk memberikan penjelasan secara individu.

Keterbatasan dalam aspek sumber daya manusia juga menjadi tantangan dalam pelayanan E-KTP. Jumlah pegawai yang bertugas dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Medan Baru masih terbatas, sedangkan jumlah masyarakat yang membutuhkan layanan terus meningkat. Hal ini menyebabkan beban kerja pegawai menjadi lebih berat dan waktu pelayanan menjadi lebih lama. Selain itu, keterlambatan pegawai dalam kembali ke tempat kerja setelah jam istirahat juga menjadi salah satu faktor yang memperpanjang waktu tunggu masyarakat. Dalam beberapa kasus, masyarakat yang datang untuk mengurus E-KTP harus menunggu dalam waktu yang tidak pasti karena keterlambatan pegawai dalam memproses dokumen. Ketidakseimbangan antara jumlah pegawai dan volume permohonan yang masuk menyebabkan ketidakefisienan dalam pelayanan, yang pada akhirnya berkontribusi pada rendahnya kepuasan masyarakat terhadap layanan publik ini.

Hambatan lainnya datang dari partisipasi masyarakat, terutama dalam hal pemahaman mereka terhadap prosedur administrasi kependudukan. Banyak masyarakat yang datang ke kantor kecamatan tanpa membawa dokumen yang diperlukan, sehingga mereka harus kembali lagi pada hari lain untuk melengkapi persyaratan. Kurangnya pemahaman ini dapat disebabkan oleh minimnya sosialisasi dari pemerintah daerah, sehingga masyarakat tidak mendapatkan informasi yang cukup sebelum datang ke kantor pelayanan. Selain itu, banyak warga yang mengharapkan proses pembuatan E-KTP dapat selesai dalam waktu singkat, padahal terdapat berbagai faktor yang menyebabkan keterlambatan, seperti keterbatasan blangko dan kendala teknis lainnya. Harapan yang tidak sesuai dengan realitas ini sering kali menimbulkan ketidakpuasan dan komplain dari masyarakat, yang pada akhirnya dapat mempengaruhi persepsi mereka terhadap kualitas layanan yang diberikan.

Berdasarkan hambatan-hambatan tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan E-KTP di Kecamatan Medan Baru masih menghadapi berbagai tantangan yang membutuhkan perhatian lebih lanjut dari pemerintah daerah dan instansi terkait. Perbaikan dalam aspek teknis, administratif, sumber daya manusia, serta peningkatan sosialisasi kepada masyarakat sangat diperlukan agar proses pembuatan E-KTP dapat berjalan lebih lancar dan efektif. Dengan adanya peningkatan koordinasi antara pemerintah pusat dan daerah, optimalisasi penggunaan teknologi,

serta peningkatan kapasitas pegawai, diharapkan hambatan-hambatan ini dapat diatasi dan pelayanan E-KTP menjadi lebih baik di masa mendatang.

SIMPULAN

Kualitas pelayanan pembuatan E-KTP di Kecamatan Medan Baru masih menghadapi berbagai kendala yang mempengaruhi kepuasan masyarakat. Berdasarkan lima dimensi kualitas layanan menurut Zeithaml, ditemukan bahwa keandalan (reliability) terganggu oleh keterbatasan blangko, alat perekaman, dan ketidakstabilan jaringan internet. Daya tanggap (responsiveness) masih rendah akibat keterlambatan pegawai dan kurangnya informasi mengenai prosedur pelayanan. Jaminan (assurance) dari segi regulasi sudah ada, tetapi keterbatasan tenaga pegawai membuat pelayanan kurang optimal. Dari aspek empati (empathy), kurangnya perhatian terhadap kebutuhan masyarakat tercermin dalam minimnya sosialisasi dan transparansi informasi. Sementara itu, bukti fisik (tangibles) masih belum memadai, dengan fasilitas pelayanan yang terbatas dan kurangnya pemeliharaan sarana pendukung. Untuk meningkatkan kualitas layanan, diperlukan perbaikan dalam aspek teknis, peningkatan kapasitas pegawai, serta transparansi dan sosialisasi yang lebih baik kepada masyarakat.

Pelayanan pembuatan E-KTP di Kecamatan Medan Baru masih menghadapi berbagai hambatan, baik dari segi teknis, administratif, sumber daya manusia, maupun partisipasi masyarakat, yang berdampak pada efektivitas dan efisiensi layanan. Kendala teknis seperti keterbatasan sarana dan prasarana, serta gangguan jaringan internet sering memperlambat proses perekaman dan pencetakan. Secara administratif, keterlambatan distribusi blangko dan kurangnya sosialisasi prosedur mengakibatkan ketidakpastian dan antrean panjang. Keterbatasan jumlah pegawai juga menambah beban kerja, sementara kurangnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur administrasi memperburuk situasi. Oleh karena itu, diperlukan perbaikan dalam koordinasi pemerintah, optimalisasi teknologi, peningkatan kapasitas pegawai, serta sosialisasi yang lebih intensif agar pelayanan E-KTP dapat berjalan lebih efektif dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, R. (2023). Kualitas Pelayanan Pembuatan E-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. *Soetomo Magister Ilmu Administrasi*, 711–724.
- Angkat, K. M. (2017). Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi Analysis of Population Administration Services at the Department of Population and Civil Registration of Dairi Regency Und. *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 7(15), 33–48.
- AS, A. N., Warijo, & Supriyadi, A. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Pada Kantor Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara UPT Medan Selatan. *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 6(25), 87–96.
- Duri, R., Harahap, R. H., & Isnaini, I. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Gayo Lues. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 5(1), 685–696. <https://doi.org/10.34007/jehss.v5i1.1281>
- Harahap, A. R., Siregar, N. S. S., & Kadir, A. (2020). Persepsi Pelaku Usaha Mikro Kecil Menengah terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Koperasi Kota Medan. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 2(1), 79–88. <https://doi.org/10.31289/strukturasi.v2i1.45>
- 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>
- Hasibuan, Y. A., Sinaga, R. S., & Adam, A. (2022). Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang. *Perspektif*, 11(2), 394–406. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v11i2.5680>
- Isma, Y. S. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bener Meriah Provinsi Aceh*.



- Isma, Y. S., Aswad, H., & Teniro, A. (2023). Kualitas Pelayanan Publik Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP). *Biram Samtani Sains*, 7(1), 90–96.
- 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.
- Putra, A. W., Arifin, A., & Aprianto, D. (2022). KUALITAS PELAYANAN E-KTP DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PONTIANAK DI MASA PANDEMI COVID-19. *Publika Jurnal Ilmu Administrasi Negara (e-Journal)*, 11(3), 711–729. <https://doi.org/10.26418/PUBLIKA.V11I3.2969>
- Putria, E., Jamil, B., & Angelia, N. (2023). *Analisis Efektivitas Pelayanan E-KTP Melalui Aplikasi Sibisa (Studi Kasus Kantor Kecamatan Medan Marelan)*. 5(1), 1–12.
- 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.
- Rifaldi, R., Harahap, R. H., & Hartono, B. (2022). Kualitas Pelayanan Pegawai dalam Pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kutacane, Aceh Tenggara. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 5(2), 1620–1629. <https://doi.org/10.34007/jehss.v5i2.1425>
- 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>
- Setiawan, A. (2017). Pengaruh Penerapan Remote Electronic Voting System (REVS) Terhadap Tingkat Partisipasi Pemilih Menggunakan Model UTAUT. *JTT (Jurnal Teknologi Terapan)*, 3(1), 1–6. <https://doi.org/10.31884/jtt.v3i1.1>
- SRI, Y. (2021). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAAN MASYARAKAT (Studi Kasus Pelayanan E-KTP Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Bima)*. Universitas Muhammadiyah Mataram.
- Sutriadi, E., Dahlan, & Hasim, D. (2018). Keefektifan Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Pada Dinas Kependudukan, Catatan Sipil, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Soppeng. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 8(2), 27–36.
- Wiryadi, R., Sihombing, M., & Isnaini, I. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan dalam Pencatatan AK 1 dalam Memberikan Kepuasan kepada Masyarakat pada Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Aceh Singkil. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 2(1), 48–58. <https://doi.org/10.31289/strukturasi.v2i1.42>
- Wulandari, W. (2021). *Kualitas Pelayanan E-Ktp Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar*. Universitas Hasanuddin.

