

**PERAN APARATUR KECAMATAN MEDAN TIMUR KOTA MEDAN
DALAM PEMBUATAN E-KTP PADA TAHUN 2019**

SKRIPSI

OLEH:

ELISA BELLA MANULLANG

NPM: 16.851.0028



**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

MEDAN

2020

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 4/11/21

Access From (repository.uma.ac.id)4/11/21

**PERAN APARATUR KECAMATAN MEDAN TIMUR KOTA MEDAN
DALAM PEMBUATAN E-KTP PADA TAHUN 2019**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Medan Area

OLEH:

ELISA BELLA MANULLANG

168510028



**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2020**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 4/11/21

Access From (repository.uma.ac.id)4/11/21

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Peran Aparatur Kecamatan Medan Timur Kota Medan
Dalam pembuatan E-KTP pada Tahun 2019

Nama : ElisaBella Manullang

NPM : 16.851.0028


Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Fakultas : ilmu sosial dan ilmu politik (ISIPOL)

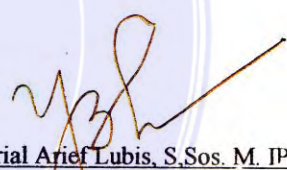
Jenjang : S1

Disetujui Oleh

Komisi Pembimbing

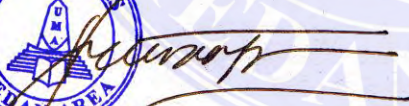

Dr. Abdul Kadir, S.H, M.Si

Pembimbing I

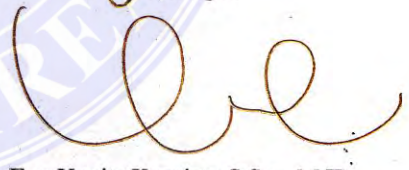

Yurial Arief Lubis, S.Sos. M. IP

Pembimbing II




Dr. Iren Kusmanto, MA.

Dekan


Evy Yunita Kurniaty S.Sos, M.IP

Ketua Prodi Studi

Tanggal lulus : 8 Oktober 2020

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Elisabella Manullang

NPM : 16.851.0018

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi ini merupakan hasil tulisan saya sendiri, adapun bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat dari karya orang lain, saya mencantumkan sumber yang jelas sesuai dengan etika penulisan karya ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari ternyata ditemukan adanya plagiarisme maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah saya peroleh.

Medan, 8 Oktober 2020
Yang menyatakan



(Elisa Bella)

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : ELISABELLA MANULLANG

NPM : 16.851.0028

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul : “Peran Aparatur Kecamatan Medan Timur Kota Medan dalam Pembuatan E-KTP pada Tahun 2019”.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian penyampaian ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Medan

Pada Tanggal : 8 Oktober 2020

Yang menyatakan



(Elisa Bella)

ABSTRAK

Masalah E-KTP di Indonesia merupakan masalah yang cukup besar dan kompleks, hingga saat ini, bermacam cara/pendekatan telah digunakan oleh pemerintah untuk menanggulangi masalah E-KTP. Seperti yang terlihat dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Medan Timur terkait dalam penerbitan E-KTP. Masalah yang sering terjadi adalah masalah penerbitan E-KTP dikarenakan blanko E-KTP yang sangat terbatas, kurangnya sumberdaya manusia dalam pelaksanaan pelayanan E-KTP. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui peran Aparatur kecamatan dalam pelayanan pembuatan/penerbitan E-KTP kepada Masyarakat dan mendeskripsikan kendala/hambatan dalam pelayanan pembuatan E-KTP. Model penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data yaitu wawancara, dokumentasi, dan observasi (pengamatan). Konsep yang dipakai dalam penelitian ini adalah konsep Suhardono, (2018) mengungkapkan bahwa peran dalam ilmu Sosial sebagai suatu fungsi yang dibawakan seseorang ketika menduduki suatu posisi dalam struktur sosial tertentu. Fungsi yang dilakukan seseorang dalam posisi struktur sosialnya merupakan perangkat tingkah laku yang berkedudukan dalam masyarakat, kesadaran dan keinginan masyarakat untuk andil dalam setiap kegiatan pemerintah yang melaksanakan kebijakan dan merespon keikutsertaan masyarakat sebagai warga negara.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Peran Aparatur Kecamatan dari segi kualitas pelayanannya serta proses yang dilalui dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) sudah dijalankan dengan baik, hanya saja terdapat kekurangan yaitu fasilitas alat seperti komputer, printer dan alat perekam untuk memperlancar pemberkasan dalam pembuatan e-KTP dan kurang disiplinnya pegawai Kantor Camat Medan Timur sehingga proses dalam pembuatan e-KTP agak lambat dan membutuhkan waktu yang lama.

Kata Kunci: Peran Aparatur Kecamatan, Pembuatan/penerbitan E-KTP.

ABSTRACT

The problem of E-KTP in Indonesia is a fairly large and complex problem, to date, various methods / approaches have been used by the government to tackle the e-KTP problem. As seen in the population administration services in the East Medan District Office related to the issuance of E-KTP. The problem that often occurs is the issue of E-KTP issuance due to the very limited E-KTP blank, lack of human resources in the implementation of E-KTP services. The purpose of this study was to determine the role of sub-district officials in the service of making / issuing E-KTP to the community and describing the constraints / obstacles in the service of making E-KTP. The research model used in this study is a descriptive method with a qualitative approach to data collection techniques, namely interviews, documentation, and observation (observation). The concept used in this study is the concept of Suhardono, (2018) reveals that the role in social science as a function that is brought by someone when occupying a position in a particular social structure. The function performed by a person in his social structure position is a set of behavior that is domiciled in the community, awareness and desire of the community to contribute in every government activity that implements policies and responds to the participation of the community as citizens.

The results of this study indicate that the role of the District Apparatus in terms of service quality as well as the process undertaken in making the Identity Card (E-KTP) has been carried out well, only that there are deficiencies namely equipment facilities such as computers, printers and recording devices to facilitate filing in making e-KTPs and lacking the discipline of East Medan District Office staff so the process of making e-KTPs is rather slow and takes a long time.

Keywords: Role of District Apparatus, Making / issuing E-KTP.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa dengan Limpahan Rahmat dan Karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan baik dengan judul **“Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi Peran Aparatur Kecamatan Medan Timur Kota Medan Dalam Pembuatan E-KTP Pada Tahun 2019)”**. Skripsi ini salah satu syarat mengajukan untuk memperoleh Gelar Sarjana di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.

Skripsi ini tidak dapat terselesaikan dan tidak lepas dari bantuan dan dorongan dari pihak yang terlibat langsung maupun tidak langsung dalam proses penyusunan dan pembuatannya. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terimakasih dan rasa hormat kepada:

1. Bapak Prof. Dr.Dadan Ramdan,M. Eng, M.sc selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Bapak Dr. HeriKusmanto, MA selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
3. Bapak Yurial Arief Lubis, S.Sos.M.IP selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area dan sekaligus sebagai Dosen Pembimbing II penulis.
4. Ibu Evi Yunita Kurniaty, S.Sos, MAP selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan dan sekaligus sebagai Sekretaris Pembimbingan penulis.

5. Dr. Abdul Kadir, SH, M.Si selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah banyak memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis.
6. Seluruh Bapak/ Ibu Dosen dan Pegawai Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
7. Bapak H. Manullang dan H. Sihombing sebagai orang tua penulis yang sangat luar biasa yang selalu memberikan dukungan serta doa dan motivasi untuk tidak berputus asa dalam mengerjakan skripsi ini.
8. Kepada Camat Medan Timur Bapak M. Odi Anggia Batubara S, STP yang memberikan kesempatan kepada saya untuk melakukan penelitian di kantor Camat Medan Timur
9. Adik saya yang selalu membantu dan memberi semangat untuk saya agar menyelesaikan tugas dan tanggung jawab saya ini.
10. Seluruh teman-teman mahasiswa satu angkatan jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
11. Bapak dan ibu pimpinan Café Matador Country yang selalu memberikan arahan dan nasehat, serta membantu dalam biaya untuk menyelesaikan tahap-tahap terakhir saya dalam pendidikan ini.
12. Sahabat penulis, dan teman dekat saya dan orang di sekeliling yang menyayangi saya, yang selalu member dukungan agar cepat menyelesaikan studi saya.

13. Kawan dan Manager sepekerja saya yang selalu menyemangati saya untuk tidak berputus asa dan selalu membimbing saya dalam menyelesaikan studi saya.

Proposal ini bukanlah karya yang sempurna karena masih memiliki banyak kekurangan, baik dalam hal isi, maupun sistematika dan teknik penulisannya. Oleh sebab itu, peneliti sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi kesempurnaan Skripsi ini dan menjadi pelajaran di kemudian hari. Semoga proposal ini memberikan manfaat bagi peneliti dan bagi yang lainnya.

Medan, 20 Januari, 2021

Penulis,

Elisa bella
(168510028)

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR BAGAN.	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Batasan Masalah.....	10
1.4 Tujuan Penelitian.....	10
1.5 Manfaat Penelitian.....	11
1.6 Sistematika Pnulisan.....	12
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Pengertian Peran	14
2.2 Pengertian Tugas Pokok dan Fungsi.....	16
2.3 Pengertian Aparatur Pemerintahan	18
2.4 Pelayanan Administrasi Kependudukan	21
2.4.1 Pengertian Pelayanan	21
2.4.2 Pengertian Administrasi Kependudukan.....	21
2.5 Konsep E-KTP (Kartu Tanda Penduduk Elektronik)	24

2.5.1 Pengertian E-KTP	24
2.5.2 Dasar Hukum E-KTP	26
2.6 Indikator dalam Pelayanan.....	27
2.7 Penelitian Yang Relevan.....	28
2.8 Kerangka Pemikiran.....	30
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian.....	31
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	32
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.4 Teknik Analisis Data.....	36
3.5 Informan Penelitian.....	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Sejarah dan Geografi Kecamatan Medan Timur.....	38
4.2 Visi dan Misi Kecamatan Medan Timur.....	42
4.3 Struktur Organisasi Kecamatan Medan Timur	43
4.4 Tugas dan Fungsi Aparatur Kecamatan Medan Timur	47
4.5 Hasil Penelitian dan Wawancara	48
4.5.1 Pelayanan Administrasi Kependudukan	48
4.5.2 Peran Aparatur Kecamatan dalam Pembuatan e-KTP	50
4.5.3 Hambatan dalam Pelayanan E-KTP.....	54
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	57
5.2 Saran	58

DAFTAR PUSTAKA 59

LAMPIRAN



DAFTAR BAGAN

Bagan 2.6 Kerangka Pemikiran	28
Bagan 4.3 Struktur Organisasi Kecamatan Medan Timur	43



DAFTAR TABEL

Tabel 3.2 Waktu Penelitian.....	33
Tabel 4.1 Luas Wilayah Kecamatan	40
Tabel 4.2 Jumlah Penduduk.....	41
Tabel 4.5.1 Data Administrasi Kependudukan	49



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Menurut Kamus Terbaru Bahasa Indonesia (2018), reformasi adalah perubahan untuk perbaikan suatu masyarakat atau pemerintah (biasanya di bidang politik, agama, sosial). Sedangkan birokrasi adalah sistem pemerintahan yang dijalankan oleh pegawai pemerintah karena berpegang pada hierarki dan jenjang jabatan. Reformasi birokrasi dapat disimpulkan sebagai perubahan terhadap sistem pemerintahan menuju pemerintahan yang baik (Hayat 2017:135).

Gerakan reformasi muncul pasca turunnya era Orde Baru pada tahun 1998 yang dimulai dari pemilihan umum pada tahun 1997. Reformasi birokrasi dilakukan dalam rangka “menyapu debu kotor yang melekat dan sulit untuk dibersihkan dalam kehidupan birokrasi” yang dikotori oleh sistem birokrasi zaman era Orde Baru. Budaya birokrasi ala Orde Baru masih melekat dalam sistem birokrasi Indonesia sampai hari ini. Budaya minta dilayani masih sering terjadi di beberapa instansi atau lembaga. Paradigma aparatur tidak menempatkan posisi dan tanggung jawabnya sesuai dengan proporsinya. *Mindset* yang masih terbelenggu oleh sekedar menjalankan aktivitas pekerjaan, tanpa memperhatikan aspek inovasi dan kreativitas untuk meningkatkan kualitas kinerja.

Adapun faktor-faktor yang mendorong timbulnya reformasi birokrasi pemerintahan adalah:

- Adanya kebutuhan melakukan perubahan dan pembaharuan.
- Memahami perubahan yang terjadi di lingkungan strategis nasional dan global.
- Memahami perubahan yang terjadi dalam paradigma manajemen pemerintahan.

Persoalan-persoalan yang menggoroti birokrasi Indonesia sampai hari ini masih sering kali terjadi. Oleh karena itu, untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat terhadap birokrasi, pemerintah membentuk kementerian yang khusus menangani persoalan birokratisasi di Indonesia. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi adalah jembatan untuk mengembangkan sistem birokrasi dan pengelolaan aparatur Negara menjadi lebih baik dan berkualitas. Kewenangan besar dimiliki birokrat sehingga hampir semua aspek kehidupan masyarakat ditangani oleh birokrasi. Kewenangan yang terlalu besar itu, bahkan akhirnya menonjolkan peran birokrasi sebagai pembuat kebijakan ketimbang pelaksana kebijakan, lebih bersifat menguasai dari pada melayani masyarakat.

Menurut Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010-2025, bahwa reformasi birokrasi adalah bagian dari perubahan bangsa menuju abad ke-21 menjadi lebih baik. Tujuan yang diharapkan dalam reformasi birokrasi adalah:

1. Mengurangi dan akhirnya menghilangkan setiap penyalahgunaan kewenangan publik oleh pejabat instansi yang bersangkutan.

2. Meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat.
3. Meningkatkan mutu perumusan dan pelaksanaan kebijakan/program instansi.
4. Meningkatkan efisiensi (biaya dan waktu) dalam pelaksanaan semua segi tugas organisasi.
5. Menjadikan birokrasi antisipatif, dan efektif dalam menghadapi globalisasi dan dinamika perubahan lingkungan strategi.

Sesuai tujuan adanya reformasi birokrasi yang sudah disebutkan diatas, ada peningkatan mutu pelayanan kepada masyarakat, dimana pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan publik (Hayat 2017:141).

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberikan definisi pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggaraan Negara untuk memberikan pelayanan optimal dan maksimal. Pelayanan yang maksimal dan optimal menjadi rujukan bagi masyarakat dan menerima pelayanan. Kesenambungan seperti itulah memberikan dampak kepercayaan kepada masyarakat. Masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan jika pelayanan yang dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Sementara dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pada pasal 2 disebutkan bahwa, pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik secara baik dan berkualitas, dengan pelayanan yang cepat, mudah dan tepat waktu. Kepastian hukum yang dimaksud adalah untuk menjamin kebutuhan masyarakat akan terpenuhi sesuai, dimana apa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam hal pelayanan publik menjadi kewajiban bagi aparatur untuk melayani dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Sebagaimana disebutkan dalam pasal 5 ayat (1) UU No.25/2009 tentang pelayanan Publik, dijelaskan bahwa bentuk pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan Administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Penelitian saya ini mengangkat tentang pelayanan Administrasi, tepatnya pelayanan Administrasi kependudukan. Pelayanan adalah suatu proses atau rangkaian kegiatan yang terdapat suatu usaha untuk membantu menyiapkan apa saja yang diperlukan orang lain sedangkan administrasi adalah suatu kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang/organisasi untuk mencapai tujuan yang telah disepakati. Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi adalah suatu proses kegiatan dalam bentuk kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok /organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Jadi penelitian ini saya memfokuskan dalam Administrasi Kependudukan.

Pasal 1 butir 1 Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan, menyebutkan definisi administrasi kependudukan sebagai rangkaian

kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Peningkatan pelayanan publik sebagai akibat dari reformasi birokrasi berperan dalam perubahan metode pelayanan administrasi kependudukan yang awalnya menggunakan metode konvensional (manual) menjadi berbasis elektronik (*daring*), oleh karena itu Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia pada Tahun 2011 di Indonesia yang memungkinkan seseorang dapat memiliki lebih dari 1 KTP dan digunakan untuk hal – hal yang dapat merugikan negara seperti, Kegiatan Kriminal, menghindari pembayaran pajak dsb. Oleh karena itu, untuk meminimalisir hal tersebut Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia menerapkan suatu sistem informasi Kependudukan yang berbasis teknologi (*daring*) yaitu Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) berbasis Nomor Induk Kependudukan.

Sesuai Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 tentang pelayanan administrasi kependudukan secara *daring*. Dibangunnya Pelayanan administrasi kependudukan secara daring dengan harapan untuk membangun tata kelola pemerintahan yang efektif dan efisien. Hal ini diwujudkan agar pelayanan administrasi kependudukan dilakukan dengan cara yang lebih mudah dan cepat dibanding dengan menggunakan metode yang lama (manual).

Pasal 6 ayat (1) Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 tentang pelayanan administrasi kependudukan secara daring menyebutkan bahwa pelayanan pendaftaran penduduk meliputi:

- a. Pencatatan biodata penduduk.
- b. Penerbitan kartu keluarga.
- c. Penerbitan kartu tanda penduduk elektronik.
- d. Penerbitan kartu identitas anak.
- e. Penerbitan surat keterangan kependudukan, dan
- f. Pendataan penduduk rentan administrasi kependudukan.

Sehubungan dengan fokus penelitian ini, maka pelayanan administrasi kependudukan yang diteliti adalah penerbitan kartu tanda penduduk elektronik di Kantor Kecamatan Medan Timur Kota Medan.

Dalam penelitian saya yang telah selesai dilaksanakan pada Tanggal 22 Juli-24 Agustus 2019 kurang lebih 1 bulan, yaitu melakukan Praktek Kerja Lapangan (PKL) Di Kantor Kecamatan Medan Timur ada beberapa permasalahan atau kendala dalam penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik adalah sebagai berikut:

1. Timbulnya miss komunikasi

Timbulnya *miss* komunikasi antara pegawai dan masyarakat dalam penyampaian informasi seputar penerbitan E-KTP dimana, menyebabkan jadwal pembuatan e-KTP tidak tepat waktu dengan rutinitas masyarakat yang

sebagian besar adalah pekerja, menyebabkan masyarakat lebih memilih bekerja dari pada membuat e-KTP.

2. Alat operasional penerbitan e-KTP yang sering rusak.

Alat operasional penerbitan e-KTP terkadang rusak, seperti printer dalam pencetakan resi, dan masalah jaringan internet yang belum kuat. Sementara untuk pelayanan e-KTP sistemnya sangat bergantungakan sistem online.

3. Kurangnya disiplin waktu operasional pegawai dalam bekerja.

Para pegawai yang bekerja di Kantor Camat Medan Timur kurang disiplin. Yang mana para pegawai sering terlambat dan tidak tepat waktu. Yang mana penduduk sudah menunggu lama yang datang cepat untuk mengurus e-KTP.

4. Masalah waktu penerbitan e-KTP.

Waktu penerbitan e-KTP cukup lama. Dengan alasan ketersediaan blangko terbatas dan kouta daerah untuk mendapatkan blangko bukan berdasarkan pada kebutuhanakan tetapi perhitungan kalkulasi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kemendagri, dengan melihat alat dan perekaman yang sudah dilakukan.

5. Kurangnya sumber daya manusia

Berdasarkan fakta dilapangan bahwa jumlah sumber daya manusia yang tersedia dalam mempengaruhi pelaksanaan dalam penerbitan E-KTP, belum mencukupi untuk melayani semua masyarakat yang membutuhkan E-KTP. Dimana kebutuhan untuk dalam pelayanan E-KTP minimal membutuhkan 8 orang. Namun kenyataan nya jumlah pegawainya hanya ada 4 orang.

Dari permasalahan di atas yang sering terjadi dalam penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kantor Camat Medan Timur adalah masalah waktu penerbitan E-KTP dan juga kurangnya sumber daya manusia yang mempengaruhi pelaksanaan dalam pelayanan. Dalam pasal 3 ayat (2) Permendagri Nomor 19 Tahun 2018 tentang peningkatan Kualitas layanan Administrasi Kependudukan. Berdasarkan aturan ini, Penerbitan dokumen kependudukan diselesaikan paling sedikit dalam waktu 1 (satu) jam dan paling lama 24 (dua puluh empat) jam sejak persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten/ Kota. Namun nyatanya Penerbitan E-KTP Di Kantor Camat Medan Timur maksimal 6 bulan baru selesai dicetak. Ini disebabkan oleh permintaan E-KTP yang cukup tinggi, mulai dari perubahan status dari lajang menjadi menikah, remaja yang mulai berusia 17 tahun dan perpindahan penduduk. Sementara stok blanko yang ada terbatas.

Yang selanjutnya kurangnya sumber daya manusia dalam pelaksanaan pelayanan. Dimana sumber daya manusia merupakan kunci dari pelayanan publik. Tanpa sumber daya yang kurang memadai semua program tidak akan berjalan dengan lancar, seperti yang ada di kantor camat medan timur jumlah pegawai yang ada hanya 4 orang yang membuat pelayanan sangat yang lama dan masyarakat harus lama menunggu antrian secara bergiliran. mengingat keberadaan E-KTP benar-benar diperlukan oleh masyarakat sebagai bukti legalitas diri yang digunakan sebagai identitas jati diri seseorang yang bersifat tunggal senantiasa dapat dikembangkan multi fungsi, dengan demikian mempermudah penduduk untuk mendapatkan pelayanan dari lembaga pemerintah maupun swasta, seperti mengurus pembuatan

Pasport, Surat Izin Mengemudi (SIM), Rekening bank, dan berbagai pengurusan administrasi yang membutuhkan kartu identitas.

Karena itulah dibutuhkan pelayanan yang bisa mempermudah penerbitan kartu tanda penduduk elektronik (E-KTP) Hal inilah yang membuat penulis tertarik untuk membahas topik penelitian dengan judul “**PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (STUDI PERAN APARATUR KECAMATAN MEDAN TIMUR KOTA MEDAN DALAM PEMBUATAN E-KTP PADA TAHUN 2019)**”.

1.2 Rumusan Masalah

Program E-KTP dilatar belakangi oleh sistem pembuatan KTP konvensional/nasional di Indonesia yang memungkinkan seseorang dapat memiliki lebih dari satu KTP. Hal ini disebabkan belum adanya basis data terpadu yang menghimpun data penduduk dari seluruh Indonesia. Fakta tersebut memberi peluang penduduk yang ingin berbuat curang dalam hal-hal tertentu dengan menggandakan KTP-nya.

Oleh karena itu, didorong oleh pelaksanaan pemerintahan elektronik(*e-Government*) serta untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia menerapkan suatu sistem informasi kependudukan yang berbasis teknologi yaitu Kartu Tanda Penduduk elektronik atau E-KTP.

Seperti yang sudah dijelaskan diatas dapat dirumuskan masalah penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana peran aparatur kecamatan dalam pembuatan E-KTP dikecamatan Medan Timur Kota Medan tahun 2019?
2. Apa saja hambatan dalam pelayanan pembuatan E-KTP di Kecamatan Medan timur Kota Medan tahun 2019?

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan juga perumusan masalah yang telah diuraikan terlebih dahulu, maka perlu peneliti dilakukan pembatasan masalah atas masalah yang diajukan agar tidak timbul penafsiran yang berbeda tentang batasan dari rumusan masalah yang diajukan.

Adapun pembatasan masalah adalah perihal penelitian ini di batasi hanya tentang peran Aparatur Kecamatan dalam pembuatan E-KTP yang dilaksanakan di bagian Kasi PemerintahanKecamatan Medan Timur Kota Medan.

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan target yang hendak diraih dari pelaksanaan penelitian. Tujuan penelitian hasil yang ingin dicapai atas jawaban rumusan

penelitian. Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dalam melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Ingin mengetahui peranan aparatur kecamatan dalam pembuatan E-KTP di Kecamatan Medan Timur tahun 2019.
2. Untuk mengetahui kendala-kendala dalam pembuatan E-KTP yang dihadapi Aparatur Kecamatan di Kecamatan Medan Timur tahun 2019.

1.5 Manfaat Penelitian

Sebuah penelitian dilakukan dalam upaya menjawab masalah peneliti yang mana jika jawaban atau pertanyaan tersebut tercapai dapat memberikan manfaat bagi lingkungan penelitian maupun bagi bahasan penelitian terkait. Adapun manfaat penelitian ini adalah:

- a. Bagi Mahasiswa
 1. Dapat meningkatkan pengetahuan Mahasiswa terhadap peran aparatur kecamatan dalam pembuatan E-KTP.
 2. Dapat digunakan sebagai bahan masukan untuk penelitian-penelitian selanjutnya dengan tema yang sama.

b. Bagi Perguruan Tinggi

1. Dapat digunakan sebagai bahan pustaka untuk mengadakan penelitian lanjutan.
2. Dapat digunakan sebagai bahan masukan dalam melakukan studi tentang pelayanan publik terkait administrasi kependudukan.

c. Bagi Pemerintah

1. Dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dan masukan kritis pemerintah dalam melaksanakan pelayanan E-KTP terkait administrasi kependudukan.
2. Dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dalam pelayanan E-KTP terkait administrasi kependudukan.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan penulisan skripsi ini, penulis menjabarkan karya ilmiah ini dalam 5 bab. Adapun sistematika pembahasan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini penulis membahas mengenai Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Dan Sistematika Pembahasan

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini penulis mengemukakan landasan Pustaka yang menjelaskan tentang pengertian Peran, Tugas Pokok dan Fungsi, Aparatur Pemerintah, pelayanan administrasi kependudukan, Administrasi kependudukan, pengertian E-KTP dan Dasar Hukum E-KTP.

BAB III METODELOGI PENELITIAN

Pada bab ini penulis mengemukakan metodologi penelitian yang menjelaskan tentang Pendekatan Penelitian, Lokasi Penelitian, Informan Penelitian, Teknik Pengumpulan Data, Dan Teknik Analisis Data.

BAB IV PEMBAHASAN

Pada bab ini berisikan tentang gambaran umum Kantor Kecamatan Medan Timur Kota Medan, Demografi, Visi dan Misi Kantor Kecamatan Kecamatan Medan Timur, Struktur Organisasi, Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Medan Timur, dan Hasil Penelitian.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini merupakan penutup yang berisi kesimpulan penulisan dan saran-saran.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Peran

Istilah peran dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia mempunyai arti pemain sandiwara (film), tukang lawak pada permainan makyong, perangkat tingkah yang diharapkan dimiliki oleh orang yang berkedudukan di masyarakat. Peran menurut Poerwodarminta (2002:15-16) merupakan tindakan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dalam suatu tindakan merupakan perangkat tingkah laku yang diharapkan, dan seperangkat tingkah yang diharapkan dimiliki oleh orang yang berkedudukan dalam masyarakat, kesadaran dan keinginan masyarakat untuk andil dalam setiap kegiatan pemerintah yang melaksanakan kebijakan dan merespon keikutsertaan masyarakat sebagai warga negara.

Soekanto (2012), mengungkapkan bahwa Peran ada apabila ada kedudukan, jadi peran merupakan aspek yang dinamis dari status atau aspek fungsional dari kedudukan. Bila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, berarti orang tersebut telah menjalankan perannya. Jadi peranan yang dimaksud adalah tingkah laku yang diharapkan dari seseorang yang mempunyai kedudukan. Menurut (Darsono 2011:14) Peran adalah orang yang menjadi atau melakukan sesuatu yang khas, atau perangkat tingkah yang diharapkan dimiliki oleh orang yang berkedudukan di masyarakat". Jika ditujukan pada hal yang bersifat

kolektif di dalam masyarakat, seperti himpunan, gerombolan, atau organisasi, maka peranan berarti “perangkat tingkah yang diharapkan dimiliki oleh organisasi yang berkedudukan di dalam sebuah masyarakat Peranan memiliki aspek dinamis dalam kedudukan seseorang.

Menurut Biddle dan Thomas dalam Sarwono (2013:215), membagi peristilahan teori peran dalam empat golongan yaitu menyangkut:

1. Orang-orang yang mengambil bagian dalam interaksi sosial.
2. Perilaku yang muncul dalam interaksi tersebut.
3. Kedudukan orang-orang dalam berperilaku.
4. Kaitan antar orang dan perilaku.

Jadi peran adalah serangkaian rumusan yang membatasi perilaku-perilaku yang diharapkan dari pemegang kedudukan tertentu. Hal ini senada dengan Suhardono (2018), mendefinisikan bahwa peran merupakan seperangkat patokan, yang membatasi apa perilaku yang mesti dilakukan oleh seseorang, yang menduduki suatu posisi, juga mengungkapkan bahwa, peran dalam ilmu sosial berarti suatu fungsi yang dibawakan seseorang ketika menduduki suatu karakterisasi (posisi) dalam struktur sosial tertentu. Dalam hal ini pelaku peran menjadi sadar akan struktur sosial yang didudukinya dalam suatu posisi sosial dalam masyarakat. Dengan menduduki jabatan tertentu, seseorang dapat memainkan fungsinya karena posisi yang didudukinya tersebut. Dalam ilmu sosiologi ditemukan dua istilah yang akan selalu berkaitan, yakni status (kedudukan) dan peran sosial dalam masyarakat. Dalam rangka mengoptimalkan

peran dari pemerintah, maka peran serta masyarakat perlu menjadi sorotan utama, karena masyarakat merupakan subjek dan objek dari kebijakan dan juga menentukan keberhasilan suatu program. Adapun meliputi indikator-indikator sebagai berikut: Faktor Pengetahuan. Sumber Daya Manusia (SDM) Hal yang mempengaruhi Pelaksanaan Keberhasilan Suatu Program

Dari penjelasan diatas bahwa peneliti menetapkan konsep peran menurut Teori Suhardono dalam ilmu sosial yang mana mengungkapkan bahwa, pengertian peran menurut ilmu sosial, berarti suatu fungsi yang dibawakan seseorang ketika menduduki suatu posisi dalam struktur sosial tertentu. Dengan menduduki jabatan tertentu, seseorang dapat memainkan fungsinya karena posisi yang didudukinya tersebut. Dalam ilmu sosiologi ditemukan dua istilah yang akan selalu berkaitan, yakni status (kedudukan) dan peran sosial dalam masyarakat. Yang dimaksud dalam menduduki jabatan atau posisi yang didudukinya, dalam menjalankan perannya dalam masyarakat seseorang yang melakukan peran dalam sosial maka ada Tugas, Pokok dan Fungsinya.

2.2 Pengertian Tugas Pokok dan Fungsi

Tugas Pokok dan Fungsi secara umum merupakan hal-hal yang harus bahkan wajib dikerjakan oleh seorang anggota organisasi atau pegawai dalam suatu instansi secara rutin sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya untuk menyelesaikan program kerja yang telah dibuat berdasarkan tujuan, visi dan misi suatu organisasi.

Tugas merupakan seperangkat bidang pekerjaan yang harus dikerjakan dan melekat pada seseorang atau lembaga sesuai dengan fungsi yang dimilikinya, sedangkan fungsi berasal dari kata dalam Bahasa Inggris function, yang berarti sesuatu yang mengandung kegunaan atau manfaat. Fungsi suatu lembaga atau institusi formal adalah adanya kekuasaan berupa hak dan tugas yang dimiliki oleh seseorang dalam kedudukannya di dalam organisasi untuk melakukan sesuatu sesuai dengan bidang tugas dan wewenangnya masing-masing. Fungsi lembaga atau institusi disusun sebagai pedoman atau haluan bagi organisasi tersebut dalam melaksanakan kegiatan dan mencapai tujuan organisasi (Muammar, 2004 hlm.51)

Setiap pegawai seharusnya melaksanakan kegiatan yang lebih rinci yang dilaksanakan secara jelas dan dalam setiap bagian atau unit. Rincian tugas-tugas tersebut digolongkan kedalam satuan praktis dan konkrit sesuai dengan kemampuan dan tuntutan masyarakat.

Secara umum bahwa tugas pokok adalah kesatuan pekerjaan atau kegiatan yang paling utama dan rutin dilakukan oleh para pegawai dalam sebuah organisasi yang memberikan gambaran tentang ruang lingkup atau kompleks atas jabatan atau organisasi demi mencapai tujuan tertentu. Sedangkan Pengertian fungsi menurut Kamus Lengkap Bahasa Indonesia merupakan kegunaan suatu hal, dayaguna serta pekerjaan yang dilakukan.

Berdasarkan pengertian masing-masing dari kata tugas pokok dan fungsi di atas, maka dapat disimpulkan bahwa definisi tugas pokok dan fungsi (TUPOKSI) tersebut adalah kesatuan pekerjaan atau kegiatan yang dilaksanakan oleh para

pegawai yang memiliki aspek khusus serta saling berkaitan satu sama lain menurut sifat atau pelaksanaannya untuk mencapai tujuan tertentu dalam sebuah organisasi.

2.3 Pengertian Aparatur Pemerintahan

Sumber daya Aparatur merupakan aspek utama dalam pencapaian tujuan organisasi. Sebagai aspek utama yang mengatur dan menjalankan sistem atau organisasi menjadi tumpuan utama organisasi terhadap produktivitas atau *output* yang diharapkan bersama. Sumarsono (2009) di dalam bukunya yang berjudul *Teori dan Kebijakan Publik Ekonomi Sumber Daya Manusia* mengemukakan bahwa sumber daya manusia mempunyai dua pengertian mendasari yaitu:

- 1) Bahwa sumber daya manusia adalah usaha kerja atau jasa yang dapat diperbaiki dalam proses produksi. Memberikan pengertian bahwa, sumber daya aparatur adalah usaha yang dilakukan oleh aparatur pelayanan publik dalam memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan dalam waktu tertentu untuk memberikan kepuasan terhadap jasa atau layanan yang diberikan.
- 2) Bahwa sumber daya manusia adalah manusia yang bekerja untuk memberikan jasa atau usaha kerja tersebut. Mampu bekerja adalah mengetahui dan mengerti cara bekerja dengan pekerja yang dilakukan oleh seorang dapat atur untuk memberikan kepuasan terhadap pelayanan yang berikan sebagai tugas dan tanggung jawabnya. Kemampuan bekerja tersebut dapat pula dimaknai sebagai kompetensi yang dimiliki oleh seorang aparatur dalam menyelesaikan

pekerjaannya. Kompetensi yang dimiliki akan mempengaruhi proses kinerja sehingga menjadi ukuran bagi aparatur apakah pekerjaan dapat diselesaikan dengan baik atau tidak, apakah hasilnya memuaskan, atau memberikan kepuasan kepada masyarakat (Hayat 2017:105-106).

Soerwono Handyaningrat (1982:154) yang mengatakan bahwa “Aparatur ialah aspek aspek administrasi yang diperlukan dalam penyelenggaraan pemerintahan atau Negara, sebagai alat untuk mencapai tujuan organisasi. Aspek-aspek administrasi itu terutama ialah kelembagaan atau organisasi dan kepegawaian”. Aparatur menurut defenisi diatas dikatakan bahwa aparatur merupakan organisasi kepegawaian dalam penyelenggaraan administrasi pemerintahan atau Negara dalam melayani masyarakat. Aspek-aspek administrasi merupakan kelembagaan atau organisasi dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Dalam peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 87/M.PAN/8/2005 tentang pedoman peningkatan pelaksanaan efisiensi, penghematan dan disiplin kerja Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, menyebutkan dalam penyelenggaraan Pemerintahan, Aparatur Negara adalah aparatur pemerintah yang bertanggung jawab mewujudkan pemerintahan yang baik (*Good Governance*) dan pemerintahan yang bersih (*Clean Governance*).

Sumber Daya Manusia Aparatur Pemerintahan dalam melaksanakan tanggung jawabnya wajib melakukan perubahan sikap, tindakan, dan perilaku kearah budaya kerja efisien, hemat, disiplin tinggi, dan anti Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN).

Dalam melaksanakan ketentuan tersebut, aparatur pemerintah berupaya secara sistematis dan berkelanjutan menjadi panutan dan teladan dalam lingkungan masyarakat. Sebagai upaya mengatasi *Bad Governance* dan *Dirty Government* sertatentunya demi pelaksanaan *Good Governance*, adalah dengan membangun disiplin diri. Salah satu akar permasalahannya ternyata dari diri sendiri dan memang banyak yang belum mampu mengartikan dan menghayati makna kedisiplinan.

Disiplin merupakan salah satu unsur pokok dalam upaya mencapai kualitas atau keberhasilan manajemen disamping unsur pemahaman (*Understanding*) dan komitmen (kesungguhan). Ketiadaan salah satu unsur tersebut mempunyai dampak kualitas yang kurang baik. Oleh karena itu disiplin harus mampu ditanamkan pada diri seluruh aparatur. Dengan demikian, Analisis Pendayagunaan Aparatur Negara dilakukan dengan cara:

1. Mengenal diri sendiri.
2. Mendisiplinkan diri.
3. Memimpin dengan keteladanan.
4. Menanamkan semangat kemandirian.
5. Menghindari sikap dan perilaku negatif.

2.4 Pelayanan Administrasi Kependudukan

2.4.1 Pengertian pelayanan

Secara etimologis, Kamus Besar Bahasa Indonesia (Dahlan, Dkk., 1995: 646) menyatakan bahwa pelayanan adalah “usaha memenuhi kebutuhan orang lain”.

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.

Dalam hal ini, Pelayanan merupakan bentuk kongkrit pemerintah dalam melayani masyarakat. Masyarakat sebagai penerima pelayanan, pemenuhan terhadap standar pelayanan yang baik, tidak ada ketimpangan antara penerima dan pemberi pelayanan. Oleh karena itu, Berdasarkan pengertian di atas pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan publik yaitu pelayanan administrasi kependudukan.

2.4.2 Pengertian Administrasi Kependudukan

Secara Etimologi menurut Syafie (2003), administrasi berasal dari kata *ad* dan *ministrare* yang berarti melayani, mengelola, mengurus, mengelola serta melaksanakan. Administrasi dalam arti sempit merupakan penyusunan dan pencatatan (tata usaha) data dan informasi secara sistematis dengan maksud untuk menyediakan keterangan serta memudahkan memperolehnya kembali secara keseluruhan dan dalam hubungan nyasatu sama lain. Data dan Informasi yang dimaksud berhubungan dengan aktivitas organisasi. Sedangkan dalam arti luas Administrasi (The Liang Gie, 1980) adalah segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerjasama mencapai tujuan tertentu.

Dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Penduduk adalahh warga Negara Indonesia dan orang asing yang bertempat tinggal di Indonesia. Jadi

kependudukan adalah hal-hal yang berkaitan dengan jumlah, kualitas, pertumbuhan, persebaran, mobilitas, dan kondisi kesejahteraan yang menyangkut politik, ekonomi, sosial budaya, agama, serta lingkungan penduduk setempat. Jadi administrasi kependudukan adalah rangkaian penataan dan dan penerbitan dalam pengelolaan dokumen dan data kependudukan secara sistematis.

Menurut UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, definisi administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Definisi Dokumen Kependudukan adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dari pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. Definisi Data Kependudukan adalah data perseorangan dan/atau data agregat yang terstruktur sebagai hasil dari kegiatan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.

Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring, definisi administrasi kependudukan secara daring adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan berbasis elektronik melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Definisi Pelayanan Administrasi Kependudukan Daring

yang selanjutnya disebut Pelayanan Adminduk Daring adalah proses pengurusan dokumen kependudukan yang pengiriman data/berkas persyaratannya dilakukan dengan media elektronik yang berbasis *web* dengan memanfaatkan fasilitas teknologi, komunikasi dan informasi.

Adapun Proses dan mekanis pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) mengacu kepada Peraturan Daerah Kota Medan Nomor 1 Tahun 2010 Tanggal 26 Maret 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dalam kerangka Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dan Akta Catatan Sipil di Kota Medan. Selain itu juga mengacu kepada Keputusan Walikota Medan Nomor 22 Tahun 2002 tentang Pembebasan Retribusi Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Kota Medan.

Jadi pelayanan Administrasi kependudukan adalah melayani kebutuhan masyarakat dengan proses rangkaian kegiatan pengurusan, penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan berbasis elektronik melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan yang dilakukan oleh pemerintah.

2.5 Konsep E-KTP (Kartu Tanda Penduduk Elektronik)

2.5.1 Pengertian E-KTP

Definisi dari E-KTP atau kartu tanda penduduk elektronik adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan/pengendalian baik dari sisi

administrasi atau pun teknologi informasi dengan berbasis pada pada *database* kependudukan Nasional. Secara sederhana, E-KTP berasal dari kata elektronik-KTP, atau Kartu Tanda Penduduk Elektronik atau sering disingkat E-KTP.

Lebih rincinya, KTP elektronik adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan/pengendalian baik dari sisi administrasi atau pun teknologi informasi yang memuat data yang jelas dengan berbasis pada basis data kependudukan nasional. (sumber:http://id.wikipedia.org/wiki/Kartu_Tanda_Penduduk_elektronik).

Pasal 13 UU No. 24 Tahun 2013 tentang Adminduk menjelaskan bahwa penduduk hanya di perbolehkan memiliki 1 (satu) E-KTP yang tercantum Nomor induk Kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup. Nomor NIK yang ada di E-KTP nantinya akan dijadikan dasar dalam penerbitan paspor, Surat Izin Mengemudi (SIM), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Polis Asuransi, Sertifikat atas Hak Tanah dan penerbitan dokumen identitas lainnya).

Menurut Kementerian Dalam Negeri manfaat E-KTP bagi Masyarakat, Bangsa dan Negara, diantaranya yaitu:

- 1) Untuk mencegah dan menutup peluang adanya E-KTP ganda dan E-KTP palsu sehingga memberikan rasa aman dan kepastian hukum bagi masyarakat.
- 2) Untuk mendukung terwujudnya database kependudukan yang akurat khususnya yang berkaitan dengan data penduduk wajib E-KTP yang identik

dengan data penduduk potensial pemilih pemilu, sehingga sering terjadi permasalahan.

- 3) Dapat mendukung peningkatan keamanan Negara sebagai dampak positif dari tertutupnya peluang E-KTP ganda atau E-KTP palsu, dimana selama ini para pelaku kriminal selalu menggunakan E-KTP ganda dan E-KTP palsu.

2.5.2 Dasar Hukum E-KTP

- A. Dasar hukum E-KTP Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, dijelaskan bahwa: “penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) E-KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup”. Nomor NIK yang ada di E-KTP nantinya akan dijadikan dasar dalam penerbitan Paspor, Surat Izin Mengemudi (SIM), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Polis Asuransi, Sertifikat atas Hak Tanah dan penerbitan dokumen identitas lainnya.
- B. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 Tentang tata cara Persyaratan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. Pasal 2 berbunyi bahwa Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil bertujuan untuk memberikan keabsahan identitas dan kepastian hukum atas dokumen penduduk, perlindungan status hak sipil penduduk, dan mendapatkan data yang mutakhir, benar dan lengkap.

C. Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan E-KTP berbasis

Nomor Induk Kependudukan, yang berbunyi:

- a. KTP berbasis NIK memuat kode keamanan dan rekaman elektronik sebagai alat verifikasi dan validasi data jati diri penduduk.
- b. Rekaman elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berisi biodata, tanda tangan, pas foto, dan sidik jari tangan penduduk yang bersangkutan.
- c. Rekaman seluruh sidik jari tangan penduduk disimpan dalam basis data kependudukan.
- d. Pengambilan seluruh sidik jari tangan penduduk sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan pada saat pengajuan permohonan KTP berbasis NIK, dengan ketentuan: Untuk WNI, dilakukan di kecamatan; dan untuk orang asing yang memiliki izin tinggal tetap dilakukan di instansi pelaksana.
- e. Rekaman sidik jari tangan penduduk yang dimuat dalam KTP berbasis NIK sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berisi sidik jari telunjuk tangan kiri dan jari telunjuk tangan kanan penduduk yang bersangkutan.
- f. Rekaman seluruh sidik jari tangan penduduk sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dapat diakses oleh pihak-pihak yang berkepentingan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

D. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2015 Tentang Pelayanan Umum. Yang

berbunyi (pasal 1) bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian

dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

- E. Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring, definisi administrasi kependudukan secara daring adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan berbasis elektronik melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

1.6 Konsep dan Indikator Peran dalam Kegiatan atau Pelayanan

1. Kepuasan masyarakat, klien atau pihak yang dilayani terhadap jumlah dan mutu produk (layanan), juga terhadap prosedur (jelas, mudah, dan pasti), biaya murah, waktu yang cepat dan keramahan.
2. Responsivitas, pelayanan dengan kebutuhan atau harapan masyarakat.
3. Transparansi, keterbukaan instansi di hadapan publik memberikan informasi yang diminta publik.
4. Akuntabilitas, mutu pertanggung jawaban dinas terhadap masyarakat dan instansi pengawas.

5. Keadilan, proporsionalitas (menyeimbangkan tindakan yang diambil dengan tujuan yang ingin dicapai) distribusi kegiatan atau pelayanan.(falih,bintoro 2010:182)

1.7 Penelitian Yang Relevan

Pada dasarnya suatu penelitian ini tidak beranjak dari nol murni, akan tetapi pada umumnya telah ada penelitian yang terdahulu. Berdasarkan hal tersebut maka penelitian yang relevan untuk penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Astria Dewi Sartika fakultas Ilmu sosial dan politik Universitas Sumatera Utara 2015.

Dalam penelitiannya yang berjudul *Peranan Aparatur Pemerintah Kota Pematang Siantar dalam pelayanan pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik studi pada Kecamatan Siantar Timur Kota Pematang Siantar.*

Peran aparatur pemerintah di unit pelaksana teknis dinas kependudukan dan catatan sipil untuk memberikan pelayanan pengurusan kartu tanda penduduk elektronik dalam standart pelayanan pengurusan dengan prima dan memuaskan. Akan tetapi dalam memberikan pelayanan ada kendala atau hambatan dalam proses yang dilalui dalam pegurusan E-KTP. Biaya dalam pembuatan E-KTP tadi sudah ditetapkan dalam peraturan daerah (Perda) namun dalam realisasinya biaya pembuatan E-KTP sering berbeda dengan apa yang tercantum dalam peraturan. Dan juga minimnya dukungan fasilitas pengadaan atas fasilitas kerja pemerintah, yang masih dominan manual dalam

pengerjaan tugas. Akibat hal tersebut secara perlahan-lahan mengurangi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kemampuan dan kinerja Pemerintah, dimana E-KTP masyarakat masih banyak yang belum keluar. Untuk mengatasi hal tersebut pemerintah lebih responsif dan akuntabel guna memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat.

2. Fahmi Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sam Ratulangi Sulawesi Utara. Dalam jurnal skripsi Yang berjudul *Peran Aparatur dalam Implementasi Kebijakan Pembuatan E-KTP (studi di Kantor Dinas Catatan Sipil Kota Ternate)*. pelaksanaan kebijakan yang dihadapi dalam pembuatan E-KTP di Kantor Dinas Catatan Sipil Kota Ternate tidak ada pemeliharaan prima pada fasilitas dalam hal ini sering terjadi kerusakan pada alat scan sidik jari dan scan retina mata dan tidak tersedianya ruang tunggu yang mengakibatkan tidak terciptanya suasana tertib pada saat pengurusan pembuatan E-KTP sehingga dalam pelayanan E-KTP yang dilakukan membutuhkan waktu yang cukup lama. Untuk memperbaiki berbagai kekurangan atau kendala dalam pembuatan E-KTP Aparatur di Kantor Dinas Catatan Sipil Kota Ternate menyediakan ruang tunggu bagi para pengguna pelayanan, mengharuskan adanya perawatan prima yang dilakukan secara rutin agar memperlancar dan menciptakan suasana yang tertib dalam kebijakan pembuatan E-KTP.
3. Akbar Dinata Jurusan Ilmu pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji 2015.

Dalam skripsi yang berjudul *Peran Pemerintah dalam Pelaksanaan E-KTP Kecamatan Tambelan Kabupaten Bintan 2015*. Dimana Kecamatan ini telah melaksanakan perekaman E-KTP Nasional diluncurkan oleh Pemerintah Indonesia sejak tahun 2012. Dalam pelaksanaan E-KTP, ada berbagai kendala yang sering terjadi baik itu faktor pengetahuan, sumber daya manusia, dan hal-hal yang mempengaruhi pelaksanaan dan keberhasilan suatu program. Untuk itu peran Pemerintah dalam pelaksanaan E-KTP di Kecamatan Tambelan Kabupaten Bintan ini untuk meningkatkan dan memperbaiki apa saja kekurangan dalam kegiatan pelaksanaan E-KTP serta mewujudkan pelayanan yang cepat, mudah, berkeadilan, transparan, aman, tepat dan dipertanggung jawabkan oleh Pemerintah. Guna untuk memberikan dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelaksanaan yang dijalankan, supaya semua masyarakat yang wajib E-KTP bisa menargetkan wajib E-KTP yang ditetapkan oleh pemerintah Kabupaten Bintan.

2.7 Kerangka Pemikiran

Kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai hal yang penting, dengan demikian maka kerangka berpikir adalah suatu pemahaman yang melandasi pemahaman-pemahaman yang lainnya, sebuah pemahaman yang paling mendasar dan menjadi pondasi suatu bentuk proses dari keseluruhan dari peneliti

yang dilakukan. Kerangka berfikir yang baik, menjelaskan secara teoritis hubungan antar variabel yang diteliti.

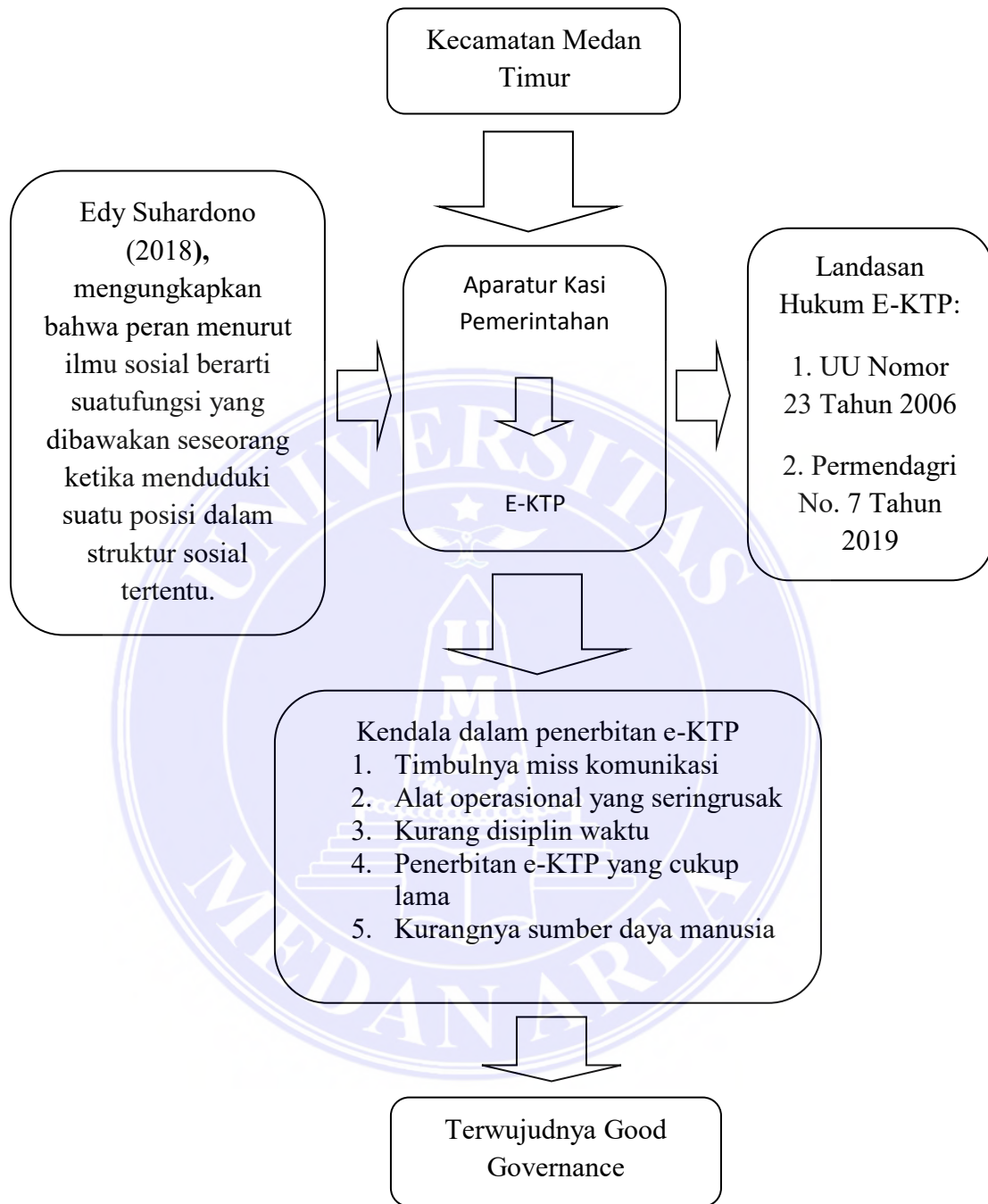
Pembuatan E-KTP merupakan aktualisasi pelayanan administrasi kependudukan secara daring, dengan harapan untuk membangun tata kelola pemerintahan yang efektif dan efisien, terutama agar pelayanan pembuatan KTP lebih cepat dibanding metode pembuatan KTP manual. Proses pembuatan E-KTP mengikuti landasan hukum UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dan Permendagri No. 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.

Suhardono, (2018) mengungkapkan pengertian peran menurut ilmu sosial sebagai suatu fungsi yang dibawakan seseorang ketika menduduki suatu posisi dalam struktur sosial (masyarakat) tertentu. Dengan menduduki jabatan tertentu, seseorang dapat memainkan fungsinya karena posisi yang didudukinya tersebut. Fungsi yang dilakukan seseorang dalam posisi struktur sosialnya merupakan perangkat tingkah laku dimiliki oleh orang yang berkedudukan dalam masyarakat, kesadaran dan keinginan masyarakat untuk andil dalam setiap kegiatan pemerintah yang melaksanakan kebijakan dan merespon keikutsertaan masyarakat sebagai warga negara.

Sesuai dengan Peraturan Daerah kota Medan Nomor 18 Tahun 2002 tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk Dalam kerang Sistem Informasi Manajemen Kependudukan (SIMDUK) dan Akta Catatan Sipil di Kota Medan .Kecamatan

Medan Timur yang merupakan salah satu bagian dari birokrasi pemerintahan di Kota Medan memiliki tugas dan fungsi untuk melakukan pelayanan publik, yang salah satu bagiannya adalah pelayanan administrasi kependudukan. Hal ini sejalan dengan MISI Kecamatan Medan Timur untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, dengan kegiatan pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) dan KartuKeluarga (KK). Berdasarkan hal ini, maka aparatur Kecamatan Medan Timur menjalankan peran pelayanan administrasi kependudukan sesuai teori Suhardono (2018) dengan melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP).

Dalam menjalankan peran ini, aparatur Kecamatan Medan Timur menghadapi beberapa kendala seperti miss komunikasi antara aparatur kecamatan dan masyarakat, alat operasional yang rusak, disiplin waktu yang kurang, proses penerbitan E-KTP yang lama, dan biaya tambahan yang dibebankan. Dari kendala yang sudah disebutkan diatas Dengan adanya kendala yang dihadapi Aparatur Kecamatan Medan Timur, mereka harus lebih memperhatikan pelayanan dalam penerbitan E-KTP supaya berjalan dengan baik dan terwujudnya pemerintahan yang baik (*Good Governance*). Berdasarkan hal ini, maka bagan kerangka berpikir penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 1. Bagan Kerangka Berpikir

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Dalam menentukan metode penelitian, terlebih dahulu diketahui jenis penelitian yang di gunakan untuk mengetahui dengan jelas dalam penelitianan memahami makna dari jenis penelitian tersebut sehingga memudahkan untuk melakukan langkah selanjutnya dalam proses analisa data.

Adapun jenis penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan analisis data kualitatif. Pendapat mengenai metode penelitian kualitatif dikemukakan oleh Sugiono (2009:9), yang menyatakan bahwa:

“metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berdasarkan pada postpositivisme, digunakan untuk meneliti ojek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada *generalisasi*”.

Alasan peneliti menggunakan jenis penelitian ini karena peneliti ingin mengungkapkan apa yang terjadi dilapangan dengan data yang berupa kata-kata atau gambar bukan dengan angka-angka. Penelitian secara kualitatif adalah sebuah metode penelitian yang digunakan untuk mengungkapkan permasalahan dalam kehidupan kerja organisasi pemerintah, swasta, kemasyarakatan sehingga dapat dijadikan suatu kebijakan untuk dilaksanakan demi kesejahteraan bersama. Penelitian kualitatif menggunakan lingkungan alamiah sebagai sumber data, dimana peristiwa-peristiwa

yang terjadi dalam suatu situasi sosial merupakan kajian utama penelitian kualitatif (Direktorat Tenaga Kependidikan, 2008:22).

Kriteria data dalam kualitatif adalah data yang pasti. Data yang pasti adalah data yang sebenarnya terjadi sebagaimana adanya, bukan data yang sekedar terlihat, terucap, tetapi data yang mengandung makna dibalik yang terlihat dan terucap tersebut (Sugiyono, 2014 halm 2). Peneliti pergi ke lokasi tersebut, memahami dan mempelajari situasi. Studi dilakukan pada waktu interksi langsung di tempat kejadian. Peneliti mengamati, mencatat bertanya dan menggali sumber yang erat hubungannya dengan peristiwa yang terjadi.

Dari paparan diatas peneliti memilih jenis penelitian kualitatif yaitu pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan keadaan objek penelitian berdasarkan fakta-fakta yang ada mendapatkan data yang pasti.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi Penelitian ini dilaksanakan di Kecamatan Medan Timur Kota Medan Jln. HM. Said No.1 Medan menjadi tempat memperoleh hasil/data penelitian, yang berjudul tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi Peran Aparatur Kecamatan Medan Timur Kota Medan Dalam Pembuatan E-KTP Pada Tahun 2019). Penelitian ini dilakukan pada bulan Februari 2020. Ada pun jadwal penelitian yang tertera pada tabel di bawah ini.

No	Uraian Kegiatan	2019								2020																			
		Oktober				Desember				Januari				Februari				Maret				April							
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
1	Penyusunan Proposal	■	■	■	■	■	■																						
2	Seminar Proposal						■																						
3	Perbaikan Proposal									■	■	■	■																
4	Penelitian													■	■	■	■												
5	Penyusunan Skripsi																	■	■										
6	Seminar Hasil																							■					
7	Perbaikan Skripsi																							■	■	■	■		
8	Sidang Meja Hijau																												■

Table 3.2. Tabel Waktu Penelitian

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian. Teknik pengumpulan data adalah cara yang dilakukan oleh peneliti untuk mendapatkan data. Dalam pengumpulan data, peneliti menggunakan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara adalah suatu percakapan yang diarahkan pada suatu masalah tertentu dan merupakan proses Tanya jawab secara lisan, dimana dua orang atau lebih berhadapan secara fisik.

Ada 2 tipe wawancara yaitu wawancara terstruktur dan wawancara tidak terstruktur. Wawancara terstruktur adalah wawancara menggunakan instrument pedoman wawancara tertulis yang berisi pertanyaan, yang artinya sudah ditetapkan dan tidak boleh di ubah-ubah. Sedangkan wawancara tidak terstruktur adalah bersifat lewus dan terbuka, dalam pelaksanaannya lebih bebas dibandingkan dengan wawancara terstruktur karena dalam melakukan wawancara dilakukan secara alamiah untuk menggali ide dan gagasan informasi secara terbuka dan tidak menggunakan metode wawancara (Sugiyono, 2006: 233).

Dari penjelasan diatas peneliti memilih wawancara secara tidak terstruktur karena bersifat situasi terbuka, dan biasanya dimulai dari pertanyaan umum dalam area yang luas pada penelitian dan pewawancara bebas menanyakan berbagai pertanyaan kepada informan dalam urutan mana pun tergantung pada

jawaban dan peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya.

2. Dokumentasi

Teknik dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian kualitatif. Dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variable yang berupa catatan, buku, surat kabar, majalah, agenda dan sebagainya (Arikunto,2006:236). Dalam penelitian ini digunakan untuk mencari data-data yang dibutuhkan yang berhubungan dengan melihat dokumen-dokumen serta catatan yang ada pada Kantor Camat Medan Timur tersebut.

3. Observasi(pengamatan)

Menurut Guba & Lincoln (2005) alasan observasi dimanfaatkan sebesar-besarnya dalam penelitian kualitatif adalah:

- a. Pengamatan merupakan pengalaman langsung dan merupakan alat yang ampuh untuk memperoleh kebenaran. Apabila informasi yang diperoleh kurang meyakinkan maka peneliti dapat melakukan pengamatan sendiri secara langsung untuk mengecek kebenaran informasi tersebut.
- b. Dengan pengamatan, dimungkinkan melihat dan mengamati kejadian sebagaimana sebenarnya.
- c. Pengamatan memungkinkan peneliti mencatat peristiwa yang berkaitan dengan pengetahuan yang relevan maupun pengetahuan yang diperoleh dari data.

3.4 Teknik Analisis Data

Menurut Bog & Biken (2007) menyatakan bahwa analisis data adalah proses pencarian dan pengaturan secara sistematis hasil wawancara, catatan-catatan dan bahan yang dapat dikumpulkan untuk meningkatkan pemahaman terhadap semua hal yang dikumpulkan dan memungkinkan menyajikan apa yang ditemukan. Yang artinya analisis data kualitatif mencakup penelusuran data melalui pengamatan lapangan (catatan-catatan) yang dikaji oleh peneliti.

Ada 3 tahapan yang dikerjakan dalam menganalisis data penelitian kualitatif yaitu:

1. Reduksi data (*data reduction*)

Kegiatan merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting yang akan memberikan gambaran lebih jelas dan memudahkan untuk melakukan pengumpulan data.

2. Pemaparan data (*data display*)

Sekumpulan informasi tersusun dan memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data digunakan untuk lebih meningkatkan pemahaman kasus dan sebagai acuan mengambil tindakan berdasarkan pemahaman dan analisis sajian data.

3. Penarikan kesimpulan

Hasil penelitian yang menjawab fokus penelitian berdasarkan hasil analisis data. Simpulan disajikan dalam bentuk deskriptif objek penelitian dengan berpedoman pada kajian penelitian.

3.5 Informan Penelitian

Informan merupakan salah satu anggota kelompok partisipan yang berperan sebagai pengarah dan penerjemah muatan-muatan budaya atau pelaku yang terlibat langsung dengan permasalahan penelitian. Informan dalam penelitian ini dipilih karena paling banyak mengetahui atau terlibat langsung. Informan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Informan kunci (*key Informan*) yaitu mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian. Adapun yang menjadi informan kunci dalam penelitian ini adalah Bapak Jhonas L.R Situmorang sebagai Kepala Kasi Pemerintahan Kantor Camat Medan Timur
- b. Informan utama yaitu mereka yang terlibat dalam melakukan kegiatan yang diteliti. Ada pun yang menjadi informan utama dalam penelitian ini adalah 1. Bapak Bambang Maulana 2. Bapak Lambok Manurung 3. Bapak Faisal 4. Abang Madan yang merupakan para staf pegawai kasi Pemerintahan Kantor Camat Medan Timur.
- c. Informan Tambahan yaitu mereka yang dapat memberikan informasi walaupun tidak langsung terlibat interaksi sosial yang diteliti. Yang menjadi informan tambahan dalam penelitian ini adalah 1. Ibu Rositayati 2. Ibu Aisyah yang merupakan ibu rumah tangga dan sekaligus Masyarakat lingkungan sekitar Kantor Camat Medan Timur.

BAB V

PENUTUP

Dalam bab ini penulis mencoba untuk mengambil beberapa kesimpulan sebagai hasil Rangkuman dari pembahasan yang telah dijelaskan dalam bab-bab sebelumnya, serta mengutarakan saran yang dianggap perlu.

A. Kesimpulan

Dari beberapa uraian bab yang telah penulis uraikan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Sesuai dengan UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dan Permendagri Nomor 7 Tahun 2019. Peran Aparatur Kecamatan Kasi Pemerintahan beserta staf pegawai Kecamatan Medan Timur berwenang menjalankan program pembuatan E-KTP. Sesuai dengan konsep peran menurut Suhardono, (2018) mengungkapkan peran merupakan suatu fungsi yang dibawakan seseorang ketika menduduki suatu posisi dalam struktur sosial (masyarakat) tertentu. Fungsi yang dilakukan seseorang dalam posisi struktur sosialnya adalah seseorang atau pelaku peran sadar akan posisi melakukan tindakan dan perilaku (sikap) untuk andil dalam setiap kegiatan baik dalam bidang pemerintahan, sosial sebagai pelaksana dan melaksanakan suatu kebijakan. Jadi peran yang dilakukan oleh Aparatur kasi Pemerintahan Medan Timur dalam hal pembuatan E-KTP adalah melakukan pelayanan dalam bentuk

memberikan administrasi kependudukan yaitu proses pengajuan berkas E-KTP yang dilakukan oleh petugas pelayanan E-KTP di loket PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) dengan menciptakan suasana pelayanan yang ramah, sopan, tepat waktu dan bersikap adil yaitu memberikan pelayanan yang sama kepada setiap masyarakat.

2. Sesuai dengan teori yang telah saya jelaskan bahwa peran seorang yang memiliki jabatan atau posisi Saat menjalankan kerja pembuatan E-KTP, Aparatur Pemerintahan Kecamatan Medan Timur memiliki kendala dan hambatan berupa Kurangnya fasilitas alat seperti komputer, printer dan alat perekam dan Masalah data dalam mengajukan permohonan masyarakat kurang melengkapi data dan berkas sehingga pelayanan dalam pembuatan E-KTP membutuhkan waktu yang lama, sumber daya manusia (ASN) kurang disiplin dan kurangnya sumber daya manusia dalam pelaksanaan pelayanan sehingga melakukan pemberkasan E-KTP lambat dan membuat penerbitan E-KTP yang lama. Atas dasar berbagai kendala dan hambatan yang ditemui dilapangan maka tujuan Birokrasi Pemerintahan dalam mewujudkan praktek *Good Governance* belum tercapai sepenuhnya.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas maka penulis memberikan menyarankan:

- a. Kepada Aparatur Kecamatan Medan Timur diharapkan dalam melakukan pelayanan publik dalam pembuatan E-KTP lebih ditingkatkan dalam memilah berkas data-data masyarakat yang ingin membuat E-KTP dan disiplin dalam menyelesaikan tugasnya tepat waktu, supaya tujuan instansi dapat tercapai dan bisa menimbulkan citra yang baik kepada instansi.
- b. Kepada Camat Medan Timur dengan fasilitas alat yang kurang lengkap seperti seperti komputer, printer dan alat perekam agar segera mengajukan surat keterangan untuk penambahan fasilitas alat kepada Pemerintah Kota Medan untuk memperlancarkan pelayanan E-KTP kepada masyarakat, demi kelancaran

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

Arikunto.2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Dahlan,Alwi,dkk.1995. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: BalaiPustaka.

Darsono, 2011, *Peran Pemerintah Dalam Pembangunan*, UNS Press, Bandung

Departemen Pendidikan Nasional. 2008. *Pengolahan dan Analisis Data Penelitian*. Direktorat Tenaga Kependidikan, Direktorat Jendral Peningkatan Mutu Pendidikan dan Tenaga Kependidikan.

Gie,The Liang. 1980. *Dasar-dasar Administrasi, Suatu Kumpulan karangan di Daerah*. Jakarta: Praydnya Paramita.

Guba, E.G & Lincoln, Y.S, 2005, *The Sage Handbook of Qualitative Research*, Thousand Oaks, CA: Sage.

Gunawan, Imam. 2016. *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik*, penerbit PT. Bumi Aksara.

Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: Penerbit PT. Raja Grafindo Persada.

Harahap. 2007. *Strategi Pemberdayaan Masyarakat*. Bandung: Humaniora

- Moekijat, 1998. *Analisis Jabatan*, Cetakan VIII, Mandar Maja, Bandung.
- Muammar Himawan, 2004. *Pokok-pokok Organisasi Modern*. Jakarta
- Poerwodarminta, 2002, *Peran pemerintah dalam suatu kebijakan*, Bumi Askara, Bandung
- Rudi Salam Sinaga, 2016 *Politik Kebijakan dan Manajemen Pembnagunan Daerah*,
penerbit PERDANA PUBLISING.
- Sarwono.ws. 2013. *Psikologi Remaja*. Jakarta.PT. Raja GrafindoPersada
- Suedi, Falih, Wardiyanto, Bintoro, 2010. *RevitalisasiAdministrasi Negara
(reformasiBirokrasi dan e-Governance)*.Yogyakarta; GrahaIlmu.
- Suhardono, Edy.2018. *TeoriPeran: Konsep, derivasi dan implikasinya*. Jakarta: PT
Gramedia Pustaka Utama,2018
- Soekanto.2012. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sumarsono,Sony.2009. *Teori dan KebijakanPublik: Ekonomi Sumber Daya Manusia*.
Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono, 2006. *Metologi PenelitianAdministrasi*. Bandung: Alfabeta.
- _____,2014.*Memahami Penelititan Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Syafiie, InuKencana. 2013 *.Ilmuadministrasi*.Yogyakarta: PustakaPelajar.

B. Sumber Internet: Jurnal & Skripsi

Akbar Dinata. 2015. *Peran Pemerintah Dalam Pelaksanaan E-KTP di Kecamatan Tambelan Kabupaten Bintan*. Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Astri Dewi Sartika. 2015. *Peranan Aparatur Pemerintah Kota Pematang Siantar dalam Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik studi pada Kecamatan Siantar Timur Kota Pematang Siantar*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sumatera Utara.

Defra Aichindi Q, EndangLarasati, Rihandoyo. 2012. *Analisis kualitas Pelayanan Pembuatan E-KTP di Kecamatan Pedurungan*. Administrasi Publik Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro, Semarang.

Fahmi. 2011. *Peran Aparatur Dalam Impementasi KebijakanPembuatan E-KTP (Studi Di Kantor Dinas CatatanSipil Kota Ternate)* jurusan IlmuPemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sam Ratulangi, Sulawesi utara

Udaya Madjid, Sustiaty, Ismail. 2012. *Kinerja Aparatur Kecamatan Dalam Pelayanan E-KTP di Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang*. Volume 2 Edisi 2, 2012.

Zahara, 2018. Peran Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam pelayanan publik pada Kantor Camat Padang Tiji, Pidie. Jurusan Manajemen Dakwah Universitas Islam Negeri AR-Raniry Banda Aceh.

Zainal, Nining Haslinda, 2008. *Analisis Kesesuaian Tugas Pokok dan Fungsi dengan Kompetensi Pegawai Pada Sekretariat Pemerintah kota Makassar.*

Laporan PKL (Praktek Kerja Lapangan) yang dilaksanakan pada tanggal 22 Juli-24 Agustus 2019.

Pengertian teori-peran-rhole-theory. <http://rinawahyu42.wordpress.com/2019/> diakses pada 23 Oktober 2019 pukul 15:03 WIB).

www.dukcapil.kemendagri.go.id.

C. PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

1. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
3. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Adminduk.
4. Permendagri Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan.

5. Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.
6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2015 tentang Pelayanan Umum.
7. Peraturan Daerah Kota Medan Nomor 18 Tahun 2002 tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk Dalam Kerangka Sistem Informasi Manajemen Kependudukan (SIMDUK) dan Akta Catatan Sipil Kota Medan.
8. Peraturan Wali Kota Medan Nomor 6 Tahun 2019 tentang Kependudukan, Susunan, Organisasi, Tugas dan Fungsi dan Tata Kerja Perangkat Daerah.
9. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 Tentang tata cara Persyaratan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.
10. Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 Tentang Penerapan KTP Berbasis Nomor Induk Kependudukan.
11. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 Tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010-2025.

LAMPIRAN 1

PEDOMAN WAWANCARA KANTOR CAMAT MEDAN TIMUR KOTA MEDAN

1. Apa yang menjadi sasaran dan tujuan Kantor Camat medan Timur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?
2. Bagaimana peran Bapak sebagai Kasi pemerintahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?
3. Bagaimana peran aparatur kecamatan dalam pelayanan pembuatan E-KTP?
4. Upaya-upaya apa saja yang dilakukan Aparatur Kecamatan dalam menangani keluhan masyarakat?
5. Apa saja hambatan/kendalan yang sering ditemukan dala memberikan pelayanan E-KTP kepada masyarakat?
6. Berapa banyak setiap harinya masyakat membuat E-KTP di Kantor Camat Medan Timur?

LAMPIRAN 2

DATA –DATA NARASUMBER

1. Nama : Jhonas L.R Situmotang, S. STP
Jabatan : Kasi tata Pemerintahan
Waktu Penelitian : hari senin 9 maret 2020 pada pukul 10.00 WIB
Tempat Penelitian : Kantor Camat Medan Timur
2. Nama : Lambok Manurung
Jabatan : Operator Pelaksana
Waktu Penelitian : pada rabu 10 february pukul 12.30-13.30 wib
Tempat Penelitian : Kantor Camat Medan Timur
3. Nama : Bambang Maulana
Jabatan : STAF
Waktu Penelitian : pada senin 12 Februari 2020 pukul 10.30 wib
Tempat Penelitian : Kantor Camat Medan Timur
4. Nama : Abang Madan
Jabatan : STAF/Honorer
Waktu Penelitian : senin 9 Maret 2020 pukul 11.00 wib
Tempat Penelitian : Kantor Camat Medan Timur

LAMPIRAN 3

DOKUMENTASI



(Dokumentasi pada saat Wawancara pada hari senin 9 maret 2020)



Bapak Jhonas L. Situmorang Kasi Pemerintahan Kec.
Medan Timur
Di wawancarai pada : hari senin 9 maret 2020



Abang Madan : Staf/ Honorer
Bapak Lambok Manurung : Operator Pelaksana
Bapak Bambang Maulana : Staf/ Honorer

(Wawancara pada senin 12 Februari 2020 pukul
10.30 wib)



Ibu Rositayati Masyarakat kec. Medan Timur

Wawancarai pada jumat tgl 20 maret pukul 15.00



Ibu Aisyah masyarakat kec.Medan Timur

Wawancara pada jumat tgl 20 maret pukul 15.20