

**EFEKTIVITAS PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK
ELEKTRONIK (E-KTP) DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BATU BARA
PROVINSI SUMATERA UTARA**

SKRIPSI

**OLEH :
IQBAL FAJAR ROSID
208520025**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2025**

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 24/2/26

Access From (repositori.uma.ac.id)24/2/26

**EFEKTIVITAS PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK
ELEKTRONIK (E-KTP) DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BATU BARA
PROVINSI SUMATERA UTARA**

SKRIPSI

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

OLEH:
IQBAL FAJAR ROSID
208520025

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2025**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul :Efektivitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batu Bara Provinsi Sumatera Utara

Nama : Iqbal Fajar Rosid

NPM : 208520025

Program Studi : Administrasi Publik

Disetujui Oleh:
Dosen Pembimbing


Dr. Drs. Indra Muda, MAP

Mengetahui :

Dekan Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik Ketua Program Studi


Dr. Walid Musthafa Sembiring, S.Sos., M.IP


Dr. Drs. Indra Muda, MAP

Medan, 11 februari 2025



IQBAL FAJAR ROSID
208520025

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS
AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai Civitas Akademik Universitas Medan Area, Saya yang Bertanda Tangan di Bawah ini

Nama : IQBAL FAJAR ROSID
NPM : 208520025
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jenis : Skripsi

Demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneksklusif atas karya ilmiah yang berjudul : **"Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batu Bara Provinsi Sumatera Utara"**. Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, 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 pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Medan
Pada tanggal : 11 Mei 2025
Yang menyatakan


IQBAL FAJAR ROSID
208520025

ABSTRAK

Pelayanan dalam pembuatan (E-KTP) ialah pelayanan dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan. Penyelenggaraan pemerintahan dikatakan baik apabila pelayanan yang diberikan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori efektivitas teori yang penulis ambil ialah teori sedarmayanti dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan kebijakan dilihat dari beberapa terdapat indikator dinyatakan sudah baik. Pelayanan dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat,cepat,tepat dan memuaskan. Keberhasilan meningkatkan efektifitas pelayanan ditentukan oleh faktor standar pelayanan yang dimiliki oleh penyelenggara pelayanan publik itu sendiri. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa: Pertama: Kinerja Aparatur Sipil Negara di Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil pada tahun 2025 dinilai sudah sangat efektif dalam memberikan pelayanan pembuatan (E-KTP) terhadap masyarakat. Hal tersebut terlihat dari kinerja mereka dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sangat baik sehingga masyarakat mendapatkan kenyamanan pada saat melakukan pembuatan (E-KTP) sebagai inovasi pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil di kabupaten batu bara dalam pembuatan (E-KTP).

Kata Kunci: Efektifitas,Pelayanan, (E-KTP)

ABSTRAK

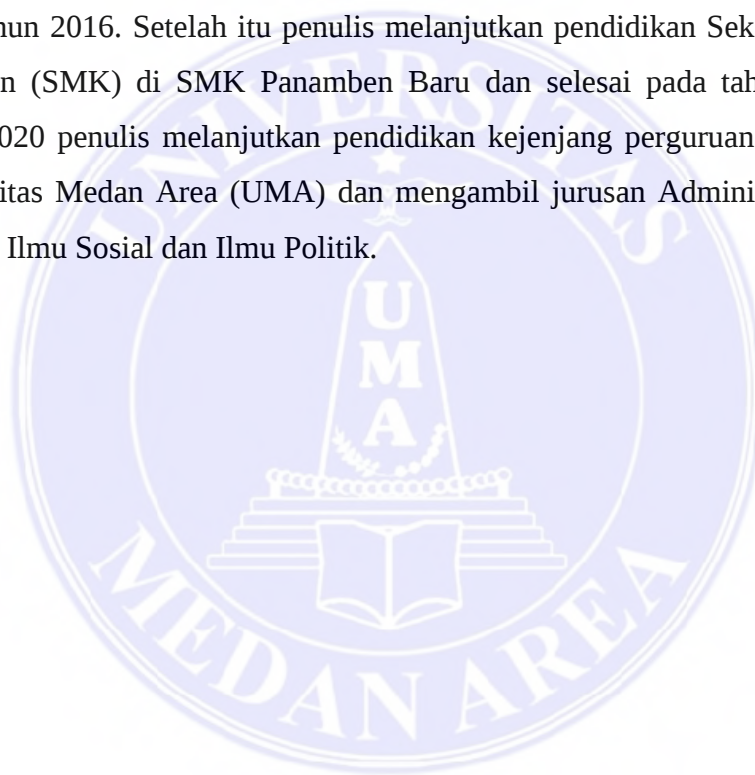
The service in making (E-KTP) is a basic service in the administration of government. The administration of government is said to be good if the services provided are oriented towards the interests of the community. The theory used in this study is the theory of effectiveness, the theory that the author took is Sedarmayanti's theory using a qualitative descriptive method. The results of the study indicate that the implementation policy seen from several indicators is stated as good. Services can be effective if the community gets easy services with short, fast, timely and satisfactory procedures. The success of increasing service effectiveness is determined by the service standard factors owned by the public service provider itself. Based on the results of the study it can be concluded that: First: The performance of the State Civil Apparatus at the Population and Civil Registration Service in 2025 is considered very effective in providing (E-KTP) making services to the community. This can be seen from their performance in providing services to the community very well so that the community gets comfort when making (E-KTP) as a service innovation provided by the Population and Civil Registration Service of Batu Bara Regency in making (E-KTP).

Keywords: Effectiveness, Service, (E-KTP)

RIWAYAT HIDUP

Penulis memiliki nama lengkap Iqbal Fajar Rosid lahir di Bandar Tinggi, pada tanggal 11 November 2002. Penulis merupakan anak kedua dari dua bersaudara yang merupakan putra dari Jumari dan Ibu Erna Kalsum.

Pendidikan formal yang pernah ditempuh oleh penulis mulai dari pendidikan Sekolah Dasar (SD) di SDN 096442 Sumber Urip dari kelas 1 sampai kelas 6 dan selesai pada tahun 2013. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Pertama (MTS) di Mts Asy-Syi'ar Partimbangan dan selesai pada tahun 2016. Setelah itu penulis melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) di SMK Panamben Baru dan selesai pada tahun 2019. Pada tahun 2020 penulis melanjutkan pendidikan kejenjang perguruan tinggi yaitu di Universitas Medan Area (UMA) dan mengambil jurusan Administrasi Publik di fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.



KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT berkat Rahmat, Hidayah, dan Karunia-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul "EFEKTIVITAS PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (E-KTP) DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BATU BARA PROVINSI SUMATERA UTARA". Sholawat beriring salam selalu tercurahkan kepada baginda nabi Muhammad SAW yang selalu senantiasa memberikan syafaat akhirat kelak.

Terima kasih penulis sampaikan kepada Bapak Dr.Drs.Indra Muda,M.AP selaku sebagai dosen pembimbing yang telah banyak memberikan saran. Ungkapan terima kasih juga disampaikan kepada ayah, ibu serta seluruh keluarga atas segala doa dan perhatiannya.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir/skripsi/tesis ini masih memiliki kekurangan, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan tugas akhir/skripsi/tesis ini. Penulis tugas akhir/skripsi/tesis ini dapat bermanfaat baik untuk kalangan pendidikan maupun masyarakat. Akhir kata penulis ucapkan terimakasih.

Medan, 9 Juli 2025

IQBAL FAJAR ROSID

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRAK.....	ii
RIWAYAT HIDUP	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
II. TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Teori Efektivitas	5
2.2 Pelayanan.....	11
2.3 Pengertian (E-KTP)	15
2.4 Penelitian Terdahulu.....	16
2.5 Kerangka Pemikiran	19
III. METODE PENELITIAN.....	22
3.1 Jenis Penelitian	22
3.2 Lokasi Penelitian	22
3.3 Waktu Penelitian.....	22
3.4 Teknik Pengumpulan Data	23
3.5 Informan Penelitian	23
3.6 Teknik Analisis Data	24

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	25
4.1 Hasil Penelitian.....	25
4.1.1 Gambaran umum Dukcapil Batu Bara.....	25
4.1.2 Efektivitas Pelayanan Pembuatan (E-KTP).....	26
4.1.3 Visi Dan Misi	31
4.1.4 Struktur Organisasi	32
4.1.5 Tugas Pokok dan Fungsi Organisasi	35
4.1.6 Alur Penanganan Pengaduan	46
4.2 Pembahasan	49
4.2.1 Efektivitas Pelayanan Pembuatan (E-KTP)	49
4.2.2 Hambatan Dalam Pembuatan .(E-KTP)	50
V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	66
5.1 Kesimpulan.....	66
5.2 Saran	67
DAFTAR PUSTAKA.....	68
LAMPIRAN.....	71

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Waktu Penelitian	31
Tabel 4.1	Alur Penanganan Pengaduan.....	47



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	20
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	34



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan memungkinkan Pemerintah untuk melaksanakan tanggung jawab dan fungsi utamanya, yang dalam konteks ini berarti bahwa penyediaan pelayanan secara spesifik menyiratkan penyediaan pelayanan yang efektif dan efisien. Pelayanan yang efisien adalah hak masyarakat untuk mengakses layanan pemerintah yang mudah diakses, transparan, cepat, aman, akuntabel, mudah diakses, nyaman, tertib, empatik, dan meyakinkan. Jika pemerintah secara konsisten dan efektif menerapkan semua hal di atas, persepsi negatif terhadap aparatur negara dapat dikurangi atau dihilangkan. Hal ini mengarah pada peningkatan pandangan positif terhadap efektivitas pemerintah, baik dalam hal pelayanan maupun pelaksanaan tanggung jawab pemerintahan lainnya. Oleh karena itu, pemerintah perlu mengubah aparatur negara sebagai pelayan dengan mengubah pola pikir dan budaya kerja dalam memberikan pelayanan untuk menumbuhkan tindakan yang jujur, efektif, dan bertanggung jawab, sehingga layanan dapat memenuhi harapan seluruh masyarakat.

Pada dasarnya, pengabdian merupakan hal yang sangat didambakan oleh setiap individu, baik dalam hal administrasi maupun pelayanan. Definisi yang disebutkan menunjukkan bahwa pengabdian adalah upaya menyediakan atau memberikan segala sesuatu yang dibutuhkan orang lain dan dihargai oleh mereka. Dengan demikian, pengabdian menjadi landasan yang digunakan negara untuk mencapai pemerintahan dan kesejahteraan yang efektif.

Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) berfungsi sebagai identitas resmi bagi seluruh penduduk, diterbitkan oleh Badan Pelaksana, dan diakui di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Kartu ini diwajibkan bagi Warga Negara Indonesia (WNI) dan Warga Negara Asing (WNA) pemegang Izin Tinggal Tetap (ITAP) yang berusia 17 tahun ke atas, atau telah menikah.

Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten batu bara sumatera utara merujuk pada beberapa peraturan perundang-undangan yang lebih tinggi, serta peraturan daerah dan peraturan bupati setempat. Secara umum dasar hukumnya adalah Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 dan perubahannya, Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013, tentang administrasi kependudukan. Isinya mengatur berbagai aspek terkait administrasi kependudukan, termasuk didalamnya tugas dan fungsi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 atas perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten batu bara, oleh karena itu pegawai harus melaksanakan tugas dan fungsinya dengan sebaik-baiknya terutama dalam pelayanan pembuatan (E-KTP). Pegawai sudah memberikan pelayanan yang terbaik namun pada kenyataannya masih ada juga masyarakat yang mengeluh tentang pengurusan administrasi kependudukan khususnya dalam pembuatan (E-KTP), contohnya saja dalam proses pembuatan (E-KTP) tentang waktu selesai yang diberikan lebih dari waktu yang telah ditentukan sebelumnya. Terkadang pelayanan di Dukcapil sangat mengecewakan terutama dari pegawai yang kurang ramah. Pelayanan yang tidak

sesuai di berikan pegawai Dukcapil bisa jadi masalah yang sangat menjengkelkan dalam pengurusan (E-KTP).

Berdasarkan penjelasan yang diberikan, temuan peneliti di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Batu Bara menunjukkan bahwa prosedur layanan (E-KTP) masih belum efektif. Hal ini disebabkan oleh banyaknya masyarakat yang belum memiliki KTP elektronik, dan proses pengurusan (E-KTP) yang masih panjang. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Batu Bara dinilai belum efektif jika dilihat dari segi pelayanan secara umum. Oleh karena itu, berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya, peneliti bertujuan untuk mengkaji layanan (E-KTP) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Batu Bara.

Berdasarkan oservasi yang sudah di jelaskan, makan penulis melakukan penelitian yang berhubungan dengan fokus penelitian dalam judul “EFEKTIVITAS PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (E-KTP) DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BATU BARA PROVINSI SUMATERA UTARA”

1.2 Rumusan Masalah

Berkenaan dengan rumusan masalah dari penelitian ini antara lain :

1. Bagaimana efektivitas pelayanan pembuatan (E-KTP) pada Kantor Dinas kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batu Bara Provinsi Sumatera Utara?
2. Apa hambatan yang dihadapi dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) pada Kantor Dinas Kependudukan

Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batu Bara Provinsi Sumatera Utara?

1.3 Tujuan Penelitian

Berkenaan rumusan masalah yang akan di diskusikan, tujuan yang mau terlaksana adalah:

1. Untuk menganalisis Efektivitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batu Bara Provinsi Sumatera Utara.
2. Untuk mengetahui hambatan yang dihadapi dalam penyusunan (E-KTP) Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batu Bara Provinsi Sumatera Utara.

1.4 Manfaat Penelitian

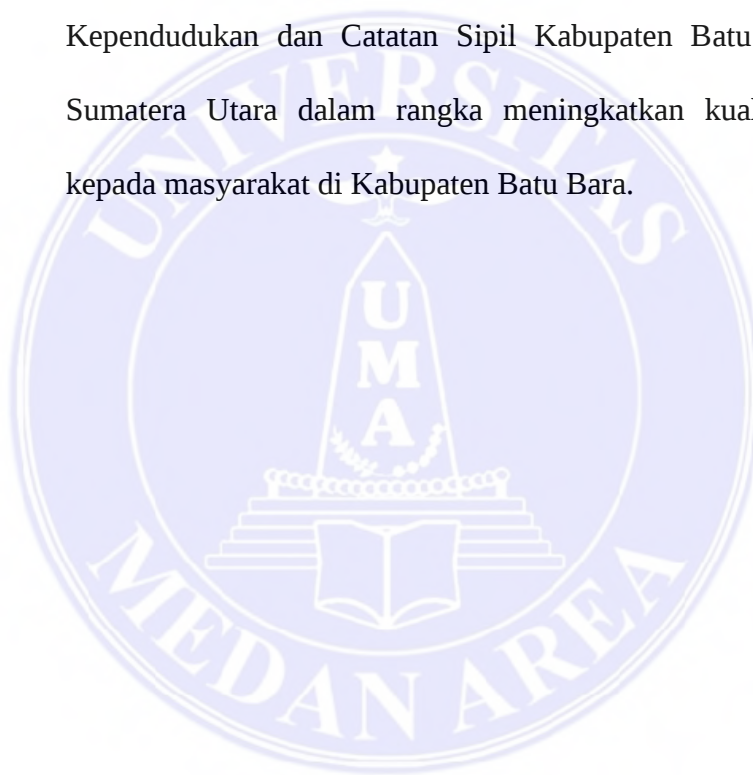
Terdapat beberapa manfaat yang di peroleh setelah selesainya penelitian diantaranya yaitu :

Secara Teoritis

1. Para peneliti dapat memperluas perspektif mereka dengan menggunakan wawasan yang mereka peroleh dari pengalaman lapangan langsung.
2. Para peneliti dapat mempresentasikan hasil penelitian baru yang dapat membantu layanan pemrosesan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Batu Bara, Provinsi Sumatera Utara.

Secara Praktis

1. Melakukan sosialisasi kepada masyarakat mengenai Program Layanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Batu Bara Provinsi Sumatera Utara.
2. Hasil yang diharapkan dari penelitian ini adalah dapat dijadikan sebagai masukan dan rekomendasi bagi pegawai khususnya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Batu Bara Provinsi Sumatera Utara dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat di Kabupaten Batu Bara.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Efektivitas

Efektivitas mengacu pada pencapaian tujuan yang telah ditetapkan melalui upaya kolaboratif, dengan tingkat keberhasilan dalam mencapai tujuan tersebut menandakan tingkat efektivitas. Mengevaluasi efektivitas suatu organisasi merupakan tantangan, karena penilaian efektivitas dapat berbeda-beda berdasarkan sudut pandang yang diambil dan siapa yang menganalisis serta menafsirkannya. Namun, masalah efektivitas mencakup banyak aspek, karena para ahli menawarkan definisi yang berbeda-beda untuk memperjelas batasan pemahaman efektivitas. Amin nggul Widjaya (1993:32) menegaskan: "Efektivitas dihasilkan dari pengambilan pilihan yang memandu tindakan dengan tepat, membantu realisasi misi perusahaan atau pencapaian tujuannya."

Kurniawan (2005:109) menjelaskan bahwa "efektivitas adalah kapasitas untuk melaksanakan tugas, fungsi (kegiatan operasional, program, atau misi) suatu organisasi atau yang sejenisnya dengan lancar, tanpa tekanan atau konflik selama pelaksanaannya. Efektivitas dapat digambarkan sebagai metrik yang menunjukkan seberapa akurat tujuan ditetapkan sebelumnya. Efektivitas secara konsisten dikaitkan dengan hubungan antara hasil yang diantisipasi dan tujuan dari hasil yang diperoleh, memastikan bahwa efektivitas membantu dalam kegiatan yang dicapai.

Sebagaimana dinyatakan oleh Mahmudi (2005:92), "efektivitas mengacu pada korelasi antara hasil dan tujuan." Semakin besar keluaran yang membantu

mencapai tujuan, semakin efisien pula organisasi, program, atau kegiatan tersebut. Efektivitas menekankan hasil suatu organisasi, program, atau kegiatan, dan dianggap efektif jika keluaran yang dihasilkan memenuhi tujuan yang diharapkan.

Permata Wesha (1992:148) menyatakan: "Efektivitas mengacu pada kondisi atau kemampuan seseorang dalam menyelesaikan tugas yang dilakukan untuk menghasilkan keuntungan yang diharapkan." Untuk menilai efektivitas kerja, empat faktor umum digunakan, yaitu: Faktor Ekonomi, Faktor Fisiologis, Faktor Psikologis, dan Faktor Sosial.

Sebagaimana dinyatakan oleh David Krech, Richard S. Crutchfield, dan Egerton L. Ballachey (2004:119-120), sebagaimana dirujuk oleh Sudarwan Danim dalam karyanya "Motivasi, Kepemimpinan, dan Efektivitas Kelompok", indikator-indikator efektivitas berikut dijelaskan:

1. Jumlah keluaran yang dihasilkan mengacu pada keluaran sebagai jumlah atau representasi fisik dari suatu organisasi, program, atau kegiatan. Hasil terlihat jelas dari hubungan antara masukan dan keluaran.
2. Tingkat kepuasan yang dicapai, yang menandakan ukuran efektivitas, dapat bersifat kuantitatif (mencerminkan kuantitas atau jumlah) atau kualitatif (mencerminkan kualitas).
3. Keluaran inovatif mengacu pada pengembangan hubungan kerja yang suportif yang dapat meningkatkan kreativitas.
4. Tingkat intensitas yang ingin dicapai, menunjukkan rasa kepemilikan bersama yang kuat.

Adam I Indrawijaya (1989:226) mengusulkan tiga elemen yang perlu dipertimbangkan ketika mengevaluasi efektivitas suatu organisasi:

1. Efektivitas organisasi mengacu pada kinerja organisasi secara keseluruhan. Dari perspektif ini, efektivitas suatu organisasi dapat dinilai berdasarkan hasil/keuntungan yang dicapainya.
2. Efektivitas suatu organisasi berkaitan dengan tingkat kepuasan anggotanya.
3. Efektivitas organisasi mencakup faktor internal dan eksternal, terutama kapasitas untuk beradaptasi dengan kondisi lingkungan.

Standar atau metrik untuk pencapaian tujuan yang sukses, menurut Siagian (1987:77), adalah: Kejelasan mengenai tujuan yang diinginkan

1. Transparansi rencana untuk mencapai tujuan ini
2. Analisis kebijakan dan proses pengembangan yang kuat
3. Program yang dirancang dengan matang
4. Penciptaan program yang kuat
5. Akses terhadap fasilitas dan infrastruktur
6. Pelaksanaan yang efisien dan efektif
7. Sistem untuk memantau pendidikan

Sebagaimana dinyatakan oleh Duncan (dalam Steers, 1986:53), indikator efektivitas adalah sebagai berikut:

1. Pencapaian tujuan, yang dipandang sebagai suatu proses, mencakup upaya kolektif untuk mencapai tujuan-tujuan tersebut. Pencapaian tujuan melibatkan berbagai elemen, termasuk jangka waktu, tujuan, dan kerangka hukum yang telah ditetapkan.

2. Integrasi menilai kemampuan organisasi untuk terlibat secara sosial, menciptakan konteks, dan berinteraksi dengan berbagai organisasi. Integrasi melibatkan berbagai elemen, khususnya prosedur dan proses sosialisasi.
3. Adaptasi adalah tindakan menyesuaikan diri dengan perubahan di lingkungannya. Adaptasi melibatkan berbagai elemen, khususnya peningkatan keterampilan dan sumber daya.

Efektivitas juga berfungsi sebagai penilaian pencapaian tujuan atau sasaran yang telah ditetapkan, yang menunjukkan apakah suatu target telah tercapai sebagaimana mestinya. Sedarmayanti (2009:60) menyatakan bahwa indikator efektivitas terdiri dari:

1. Masukan (input) terdiri dari segala sesuatu yang masuk ke dalam sistem. Masukan dapat digambarkan sebagai fondasi agar sesuatu dapat dicapai atau dijalankan sesuai rencana, yang memengaruhi hasilnya. Sumber daya yang ada dapat diamati dari sarana dan prasarana yang dibutuhkan oleh organisasi terkait, termasuk kapasitas server dan sumber daya (buku) sebagai data penting yang akan dikonversi menjadi informasi.
2. Proses produksi dapat diamati dari komunikasi, yang menekankan interaksi antara publik dan pemerintah, termasuk pengambilan keputusan. Pengambilan keputusan mencakup pemilihan tujuan yang tepat dan mengenali metode untuk mencapainya.

Efektivitas juga merupakan pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya merupakan sebuah pengukuran

dimana suatu target telah tercapai sesuai dengan apa yang telah direncanakan.

Adapun ukuran efektivitas menurut Sedarmayanti (2009:60) antara lain yaitu:

1. Input adalah segala sesuatu yang masuk kedalam system. Input dapat diartikan sebagai dasar dari sesuatu yang akan diwujudkan atau dilaksanakan berdasarkan apa yang direncanakan yang berpengaruh pada hasil. Input yang ada dapat dilihat dari sarana dan prasarana yang dibutuhkan oleh instansi terkait seperti ruang server, material (bahan buku) berupa data - data yang diperlukan yang akan diolah menjadi sebuah informasi.
2. Proses produksi dapat dilihat dari adanya komunikasi sebagai suatu proses yang memfokuskan pada interaksi antara pemerintah dan masyarakat, seperti pengambilan keputusan. Pengambilan keputusan merupakan pemilihan sasaran yang tepat dan mengidentifikasi cara untuk mencapai tujuan.
3. Keluaran adalah elemen sistem yang terwujud sebagai berbagai hasil yang dihasilkan oleh komponen-komponen pemrosesan. Tujuannya adalah untuk mengevaluasi perbedaan antara masukan dan keluaran yang dihasilkan. Keluaran tersebut terlihat dari barang yang diproduksi dan jasa yang diberikan, ditunjukkan oleh layanan prima yang diberikan oleh masing-masing instansi.
4. Produktivitas mengukur bagaimana sumber daya dimanfaatkan dalam suatu organisasi, biasanya direpresentasikan sebagai rasio keluaran yang dihasilkan terhadap sumber daya yang dikonsumsi (Sedarmayanti, 2009:58). Produktivitas terlihat jelas dalam

pendidikan, dipandang krusial karena membutuhkan motivasi untuk mendorong tindakan yang memenuhi tuntutan masyarakat. Hal ini menuntut teknologi yang tepat dan mutakhir serta fasilitas produksi untuk meningkatkan keluaran.

Teori ini bertujuan untuk memungkinkan pengukuran tingkat efektivitas. Dalam skenario ini, keberhasilan pelaksanaan kebijakan program (E-KTP) merupakan kajian terhadap pelaksanaan pencatatan data di Kabupaten Batu Bara, Provinsi Sumatera Utara.

2.2 Pelayanan

2.2.1 Pengertian Pelayanan

Pelayanan, secara umum, adalah setiap tindakan yang dirancang atau difokuskan untuk memberikan kepuasan pelanggan. Pelayanan ini dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan. Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) menjelaskan pelayanan sebagai upaya memenuhi kebutuhan orang lain, sedangkan melayani berarti membantu menyediakan (mendukung seseorang dengan apa yang dibutuhkan). Pada dasarnya, pelayanan terdiri dari serangkaian kegiatan yang membentuk suatu proses.

Sebagai proses pelayanan yang berkelanjutan dan rutin, pelayanan mencakup setiap aspek kehidupan individu dalam masyarakat, memenuhi kebutuhan melalui upaya orang lain. Pelayanan adalah tindakan yang dilakukan oleh suatu organisasi yang memenuhi tuntutan konsumen dan menghasilkan dampak yang khas. Pelayanan yang berkualitas menghasilkan kepuasan

pelanggan. Oleh karena itu, pelayanan berperan penting dalam menarik pelanggan untuk memanfaatkan produk atau jasa yang tersedia.

Definisi lain menyatakan bahwa layanan mengacu pada setiap tindakan atau manfaat yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengarah pada kepemilikan suatu barang, dan penciptaannya mungkin terkait atau tidak terkait dengan produk fisik. Layanan publik melibatkan tindakan yang dilakukan oleh seseorang (atau kelompok) berdasarkan elemen-elemen berwujud melalui kerangka kerja, proses, dan teknik yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan hak mereka.

Effendi (2008:55-71) mengidentifikasi berbagai elemen yang memengaruhi kondisi layanan di Indonesia, seperti:

"Sumber daya manusia, administrasi, regulasi, tanggung jawab, dan keterlibatan masyarakat." Saat ini, pemerintah pusat dan daerah, dengan peran dan kebijakan yang diterapkan secara luas, memengaruhi pengguna layanan dan mendorong masyarakat yang bergerak di bidang pembangunan untuk berfokus pada pengguna layanan dan meningkatkan kualitas layanan".

Untuk meningkatkan layanan ke tingkat yang kontemporer, berdampak, dan efisien, Effendi (2008:95) menegaskan bahwa:

"Diperlukan dedikasi yang solid, didukung oleh sumber daya keuangan, personel, dan kerja sama dengan organisasi profesional dan masyarakat untuk mengembangkan langkah-langkah strategis yang melibatkan upaya sungguh-sungguh untuk memahami apa yang benar-benar diinginkan publik; dan menerapkan tindakan untuk membekali dan menyediakan berbagai kemampuan pemerintah guna memenuhi harapan publik tersebut".

Lebih lanjut, sebagaimana dinyatakan oleh (Zaenal Mukarom 2018:79), beliau menyebutkan:

"Pelayanan merupakan indikator paling jelas tentang seberapa baik kinerja pemerintah." Publik dapat secara langsung mengevaluasi efektivitas pemerintah melalui tingkat layanan publik yang diberikan.

Kualitas layanan publik menjadi perhatian banyak individu, dan dampaknya dirasakan langsung oleh orang-orang dari berbagai latar belakang. Dalam konteks ini, layanan publik tetap menjadi tanggung jawab utama pejabat pemerintah sebagai wakil negara dan anggota masyarakat yang berdedikasi. Penyedia layanan publik perlu mempertimbangkan dan mematuhi prinsip, standar, model implementasi, dan biaya untuk memastikan bahwa semua tuntutan dan kepentingan pengguna layanan terpenuhi”.

Lebih lanjut, Sianipar (1998:4) menyebutkan bahwa:

“Pelayanan melibatkan bantuan dalam penyiapan atau pengelolaan kebutuhan bagi individu atau kelompok. Efektivitas pelayanan publik dipengaruhi oleh kemampuan pemerintah untuk meningkatkan disiplin kerja staf pelayanan. Kabupaten Batu Bara, khususnya, harus menegakkan disiplin kerja di kalangan aparat desa untuk meningkatkan efektivitas pelayanan. Menurut penelitian yang dilakukan oleh para peneliti, banyak fakta mengenai efisiensi pelayanan ditemukan dalam masalah-masalah aktual dalam sistem pelayanan publik. Masalah-masalah yang terkait dengan pelayanan meliputi: Masalah pertama menyangkut perilaku tidak profesional staf dan ketidaktahuan mereka akan tugas dan tanggung jawab, termasuk keterlambatan dalam pelayanan. Masalah kedua berkaitan dengan kurangnya personel di meja layanan. Ketidakhadiran staf ini selama jam kerja menyebabkan keterlambatan bagi pengguna layanan atau masyarakat. Masalah ketiga berkaitan dengan kurangnya responsivitas staf terhadap anggota masyarakat yang meminta bantuan”.

2.2.2 Jenis Layanan

Layanan dapat dikategorikan menjadi tiga jenis: layanan lisan, layanan tertulis, dan layanan melalui tindakan.

1. Bantuan Lisan

Bantuan lisan ditawarkan oleh perwakilan di bidang hubungan masyarakat, layanan informasi, dan berbagai bidang lainnya, yang memberikan klarifikasi atau detail kepada mereka yang membutuhkannya.

2. Layanan Tertulis

Layanan tertulis merupakan jenis layanan utama dalam pelaksanaan tugas, baik dari segi volume maupun peran. Biasanya, jenis layanan ini sangat efektif, terutama untuk jarak jauh, karena biayanya. Untuk menjamin bahwa layanan tertulis memenuhi harapan penerima, aspek penting yang perlu dipertimbangkan adalah kecepatan, yang mencakup pemrosesan masalah dan fase penyelesaian (mengetik, menandatangani, dan mengirimkannya kepada penerima).

3. Petugas Bantuan

Lisan dari kelas menengah dan bawah menawarkan layanan lisan. Akibatnya, pengetahuan dan kemampuan petugas ini secara signifikan memengaruhi hasil upaya mereka.

2.2.3 Unsur-Unsur Pelayanan

Layanan Proses kegiatan layanan mencakup berbagai komponen atau aspek yang secara kolektif meningkatkan perkembangannya. Sebagaimana dinyatakan oleh H.A.S. Moenir (2002:8), komponen layanan terdiri dari:

1. Kerangka kerja, proses, dan teknik. Informasi, proses, dan teknik yang terpadu sangat penting untuk memberikan layanan.
2. Staf Fokus diarahkan pada perilaku staf layanan. Perwakilan pemerintah, sebagai penyedia layanan, harus profesional, disiplin, dan terbuka terhadap umpan balik dari klien atau masyarakat.

3. Sarana dan prasarana: Layanan membutuhkan peralatan, area kerja, dan fasilitas layanan. Misalnya, ruang tamu, tempat parkir yang memadai, dan sebagainya.
4. Audiens sebagai konsumen. Dalam layanan, publik sebagai klien cukup beragam, baik dari segi tingkat pendidikan maupun perilaku.

2.3 Pengertian (E-KTP)

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, Pasal 1 Angka (14) menetapkan: "Kartu Tanda Penduduk Elektronik, selanjutnya disebut (E-KTP), adalah Kartu Tanda Penduduk berchip yang berfungsi sebagai tanda pengenal resmi bagi penduduk sebagai bukti identitas yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana." Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 67 Tahun 2011 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Kartu Tanda Penduduk Elektronik.

Inisiatif (E-KTP) terinspirasi oleh sistem distribusi (E-KTP) tradisional/nasional di Indonesia, yang memungkinkan seseorang memiliki beberapa (E-KTP). Hal ini disebabkan oleh tidak adanya basis data terpadu yang mengumpulkan informasi kependudukan dari seluruh Indonesia. Realitas ini menciptakan peluang bagi oknum untuk menipu di daerah tertentu dengan menggandakan (E-KTP). Misalnya, hal ini dapat berfungsi untuk:

1. Menghindari pajak
 2. Membantu pendistribusian paspor, yang tidak tersedia di setiap kota;
- Mencegah korupsi atau berbagai pelanggaran.

3. Menyembunyikan identitas (seperti yang dilakukan teroris)
4. Membuat dan menggandakan (E-KTP) Akibatnya, dimotivasi oleh pelaksanaan pemerintahan elektronik (*e-Government*) dan bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, Kementerian Dalam Negeri RI menerapkan sistem informasi kependudukan berbasis teknologi, Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP).

2.4 Penelitian Terdahulu

Pada penelitian ini sebelumnya ada beberapa penelitian yang berhubungan dengan judul penelitian yang diteliti oleh penulis. Untuk itu dari beberapa penelitian yang ada peneliti mengambil beberapa penelitian diantaranya:

1. M. Guntur Merdika Hadi (2019) dengan judul "Efektivitas Pelayanan Registrasi E-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Timur dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif." Temuan penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (E-KTP) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Timur secara umum efektif dan efisien, sejalan dengan teori Campbell JP: keberhasilan program, tujuan, dan kepuasan program.
2. Mochammad Haidar Fayyadh (2021) dengan judul "Inovasi Pelayanan (E-KTP) di Masa Pandemi COVID-19." Temuan penelitiannya menunjukkan bahwa pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Surabaya selama pandemi COVID-19 cukup efektif. Dimulai dengan penerbitan Kartu Tanda Penduduk

Elektronik (E-KTP), penyelenggaraan pelayanan publik oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dispenduk dan Capil) telah mengalami transformasi selama pandemi COVID-19 dibandingkan dengan periode sebelum pandemi. Pasca pandemi COVID-19, berbagai layanan publik telah diimplementasikan secara lebih aktif, dengan layanan publik tatap muka yang secara signifikan mengurangi penularan virus COVID-19.

3. Amirzan Amzar (2016) melakukan penelitian berjudul "Implementasi Kualitas Pelayanan (E-KTP) di Kecamatan Tualang, Kabupaten Siak" dengan metode penelitian kualitatif deskriptif. Hasil penelitiannya meliputi pembentukan kerangka kerja organisasi yang terdiri dari kelompok kerja yang terdiri dari tim kabupaten dan kecamatan, upaya sosialisasi, pelaksanaan inisiatif kepegawaian, pembangunan sarana dan prasarana, serta kegiatan migrasi.
4. Wahyudi (2019) berjudul Analisis Efisiensi Pelayanan (E-KTP) di Kecamatan Cilawu, Kabupaten Garut. Temuan penelitiannya menunjukkan bahwa layanan E-KTP di wilayah Cilawu berjalan dengan baik di berbagai dimensi, termasuk konkret, penagihan, daya tanggap, keamanan, dan empati, dengan peneliti memberikan penjelasan dan analisis yang menghasilkan hasil yang cukup positif. Beberapa tantangan masih ada dalam layanan, seperti: Layanan yang ditawarkan masih belum efektif karena infrastruktur, fasilitas, dan kekurangan sumber daya manusia yang tidak memadai.

5. Handika dan Sulistio (2020) berjudul Penerapan Teknologi Industri dalam Pelayanan Publik dalam Administrasi Kependudukan (Studi Layanan Kartu Penduduk Elektronik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Way Kanan). Temuan penelitian mereka berkaitan dengan Penggunaan Teknologi Industri dalam pemberian layanan 12 Hak Cipta 2020. Penulis memilikinya, dan diterbitkan oleh Administativa. Artikel ini tersedia untuk akses terbuka di bawah lisensi CCBY SA, yang telah berhasil dijalankan oleh Dinas Kependudukan dan Statistik Hayati Kabupaten Way Kanan. Hal ini dibuktikan di Kantor Catatan Sipil dan Kependudukan Kabupaten Way Kanan yang memberikan layanan berbasis konsep dasar mesin ke mesin untuk pembuatan KTP Elektronik, pendaftaran warga masyarakat KTP Elektronik, pengisian data biometrik ke dalam stempel warga, dan layanan bus keliling daring.

Pada penelitian ini sebelumnya ada beberapa penelitian yang berhubungan dengan judul penelitian yang diteliti oleh penulis. Untuk itu dari beberapa penelitian yang ada peneliti mengambil beberapa penelitian diantaranya Pada penelitian yang berkaitan dengan penelitian ini yang berjudul efektivitas Pelayanan pembuatan (E-KTP) Kabupaten Batu Bara Sumatera Utara. Pada penelitian ini menghasilkan sebuah penelitian yang dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang telah ditentukan dengan adanya pelayanan yang efektif dan efisien dengan adanya pelayanan yang baik. ini menjadi wadah bagi masyarakat Kabupaten Batu Bara untuk terwujudnya pelayanan prima yang dimana adalah pemerintahan yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

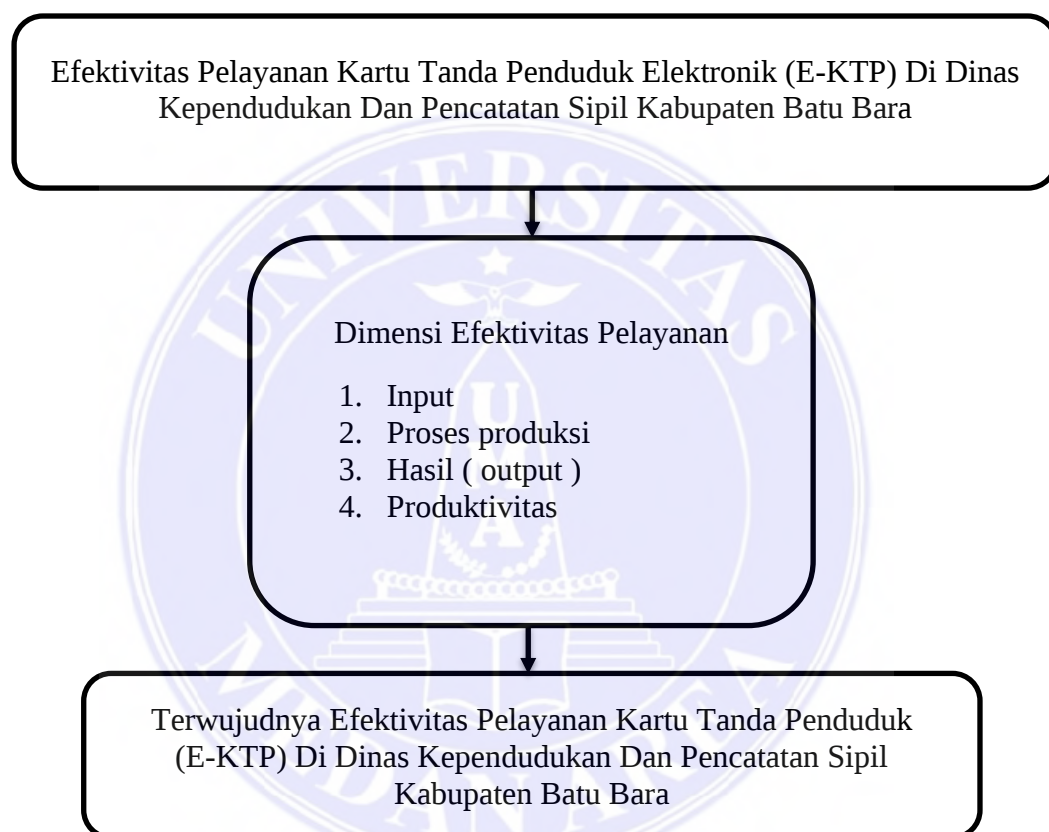
Sebagai salah satu tujuan untuk mengetahui pelayanan (E-KTP) tersebut serta untuk mengetahui kendala yang di hadapi dalam memberikan pelayanan pembuatan (E-KTP). Sehingga penulis menjelaskan bahwa Pelayanan penerbitan E-KTP berjalan dengan baik, Perbedaan dari penelitian sebelumnya yaitu pada locus dan fokus dari tujuan permasalahan. Pada penelitian sebelumnya meneliti sistem kartu anda penduduk yang lebih menekankan dengan sistem dalam proses pelayanan nya. Persamaan dalam penelitian ini terletak pada fokus pembahasan yang membahas tentang pelayanan. Mengenai pembahasan yang fokus pada proses kebijakan serta pelayanan yang prima yang diberikan kepada masyarakat dalam pembuatan (E-KTP).

2.5 Kerangka Berpikir

Kerangka konseptual ini menguraikan berbagai konsep yang berkaitan dengan subjek pemecahan masalah, yang berfungsi sebagai dasar pemikiran, yang secara fundamental mengintegrasikan pandangan para ahli tentang teori-teori yang relevan dengan fokus dan lokus penelitian. Kerangka ini bertindak sebagai kerangka kerja dan sumber penelitian, tergantung pada teori mana yang diterapkan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Dalam kerangka konseptual ini, peneliti akan mendeskripsikan subjek dan isu penelitian mengenai Efektivitas Pelayanan E-KTP (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) di Kabupaten Batu Bara, Provinsi Sumatera Utara.

Berdasarkan kerangka konseptual yang disajikan, penelitian tentang Efektivitas Pelayanan (E-KTP) di Kabupaten Batu Bara, Provinsi Sumatera Utara diharapkan dapat berjalan efektif sesuai rencana. Untuk menilai efektivitas

layanan yang ditawarkan, peneliti melakukan kajian komprehensif terhadap Efektivitas Pelayanan (E-KTP) di Kabupaten Batu Bara, Provinsi Sumatera Utara. Oleh karena itu, penelitian ini mengandalkan teori yang dipilih dan menggunakannya sebagai tolok ukur, sebagaimana dikemukakan oleh Sedarmayanti (2009:60), dengan cara sebagai berikut:



2.1 Gambar Kerangka Pemikiran

Penelitian ini bertujuan untuk merinci layanan yang ditawarkan oleh Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Batu Bara, khususnya berfokus pada interaksi antara petugas pencatatan sipil dan Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) dalam membantu masyarakat Batu Bara, khususnya individu yang mengajukan permohonan E-KTP (kartu tanda penduduk elektronik). Untuk menilai seberapa sesuai kualitas layanan yang diberikan,

peneliti melakukan evaluasi komprehensif terhadap efisiensi layanan (E-KTP) di Kabupaten Batu Bara, Sumatera Utara.

Kerangka konseptual berfungsi sebagai model yang menggambarkan bagaimana teori terhubung dengan berbagai faktor yang diidentifikasi sebagai topik penting dalam sebuah studi penelitian. Lebih tepatnya, ia berfungsi sebagai kerangka peneliti atau dasar untuk modifikasi dalam subjek penelitian. Secara khusus, ia bertindak sebagai fondasi untuk modifikasi masa lalu dan yang akan datang.

Setelah melakukan penelitian di Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Batu Bara, peneliti secara langsung menyaksikan kejadian di kantor tersebut dan menggunakan teori Sedarmayanti untuk menggambarkan kejadian di lapangan. Jelas bahwa Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil sangat efektif dan efisien dalam memberikan layanan kepada para petugasnya.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini bersifat kualitatif, bertujuan untuk menguraikan permasalahan yang diteliti, sehingga memberikan ringkasan mengenai efisiensi layanan (E-KTP) kartu identitas elektronik. Penelitian ini juga dilakukan di Dinas Kependudukan, Catatan Sipil, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi Kabupaten Batu Bara, Provinsi Sumatera Utara.

3.2 Lokasi Penelitian

Sesuai dengan tempat penelitian yang telah ditentukan oleh peneliti, penelitian dilakukan di Kantor Dinas kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batu Bara Provinsi Sumatera Utara.

3.3 Waktu Penelitian

Tabel 3.1 Waktu Penelitian

NO	Urutan Kegiatan	Apr 2025	Mei 2025	Jun 2025	Jul 2025	Ags 2025	Sep 2025
1	Pengajuan Judul						
	Tahap Penyusunan						
2	Seminar Proposal						
	Perbaikan Proposal						
3	Pengumpulan Data						
	Analisis Data						
	Wawancara						
4	Seminar Hasil						
	Perbaikan Skripsi						
	Sidang Meja Hijau						

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

1. Wawancara berbasis dialog yang disengaja. Wawancara dilakukan dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan penekanan dan detail fokus penelitian untuk mengumpulkan informasi yang relevan bagi penelitian ini.
2. Pengumpulan data melalui metode ini dilakukan untuk mencapai validasi data. Pengumpulan data dilakukan secara langsung di lokasi penelitian untuk mendapatkan informasi yang lebih akurat mengenai layanan kartu identitas penduduk Dinas Kependudukan, Catatan Sipil, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi Kabupaten Batu Bara.
3. Dokumentasi dalam penelitian ini sangat penting untuk menyempurnakan temuan dan memberikan bukti yang kuat bahwa penelitian ini benar-benar dilakukan.

3.5 Informan Penelitian

Informan adalah orang-orang yang mengamati dan memberikan informasi melalui kata-kata atau tindakan, serta memiliki pengetahuan dan wawasan tentang isu yang sedang diteliti. Informan dipilih berdasarkan pengetahuan mereka tentang kebijakan program, pelaksanaannya, dan tantangan yang dihadapi, sesuai dengan protokol wawancara. Untuk mengumpulkan informasi dan data yang relevan, penting untuk memilih informan kunci yang memiliki pemahaman mendalam tentang isu tersebut.

Partisipan dalam penelitian ini meliputi para pemangku kepentingan, khususnya: pelaksana, fasilitator, dan pengguna layanan (E-KTP), yaitu.

1. Bidang Sub Koordinator Identitas Penduduk ibu Pacalina Sitorus, S.SI
2. CS (Customer Service) ibu Nurhfizah
3. Masyarakat Batu Bara Bapak Dermawan

3.6 Teknik Analisis Data

Validasi memerlukan metode audit. Penerapan metode audit bergantung pada beberapa standar yang berbeda. Empat standar diterapkan: kredibilitas, transferabilitas, ketergantungan, dan konfirmabilitas (Mokong Lexy, 2001). Sebaliknya, analisis penelitian kualitatif melibatkan tiga alur aktivitas yang berjalan bersamaan: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Miles, Huberman, & Saldana, 2014).

Prosedur yang diikuti dalam penelitian kualitatif adalah:

1. Pengumpulan data tindakan memasuki lingkungan penelitian dan memperoleh informasi penelitian.
2. Reduksi data prosedur memilih, memfokuskan pada penyederhanaan, pengabstraksian, dan transformasi data mentah yang diperoleh dari catatan lapangan tertulis.
3. Penyajian data penyajian informasi untuk memfasilitasi kesimpulan dan mendorong tindakan.
4. Perumusan/konfirmasi kesimpulan menarik kesimpulan dari data yang disajikan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

1. Efektivitas pelayanan pembuatan (E-KTP) di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten batu bara yang berkaitan dengan teori efektivitas penulis menggunakan teori sedarmayanti penulis menyimpulkan pelayanan pembuatan (E-KTP) di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten batu bara sudah baik penulis ini simpulkan pelayanan (E-KTP) sudah baik dikarenakan dalam hal ketersediaan informasi yang jelas mengenai persyaratan dan prosedur, serta adanya petugas pelayanan yang sudah terlatih dan responsif dalam melakukan pelayanan pembuatan (E-KTP) kepada masyarakat.
2. Hambatan yang biasa terjadi di kantor kependudukan dan pencatatan sipil seperti gangguan jaringan, dan melakukan perubahan data, dari hambatan di atas sering terjadi di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten batu bara, namun hambatan bukan menjadi masalah berat bagi petugas dukcapil untuk menyelesaikan itu semua, dikarenakan petugas dukcapil sudah punya solusi untuk menghadapi hambatan-hambatan tersebut, para petugas sudah belajar untuk mempersiapkan semuanya terlebih dahulu untuk menyelesaikan hambatan yang akan terjadi.

5.2 Saran

1. Hendaknya pemerintah lebih bisa memperhatikan lebih terhadap masyarakat akan penggunaan (E-KTP), karena banyak sebagian masyarakat yang belum memiliki (E-KTP) dan juga belum mengerti akan pembuatan dan mempermudah proses pembuatan (E-KTP) terkadang hal tersebut yang membuat masyarakat semakin enggan membuat (E-KTP) yang semestinya wajib dimiliki oleh masyarakat.
2. Disarankan kepada aparat pemerintah Kabupaten Batu Bara, dan sub bagian pelayanan umum dan seksi pemerintahan serta para pegawai yang bekerja dalam menjalankan tugas dan perannya sebagai pelayan publik untuk dapat bekerja secara lebih baik lagi, disiplin, dan profesionalisme dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta menggunakan pendekatan yang sesuai dengan situasi dan kondisi masyarakat agar pelayanan publik di wilayah Kabupaten Batu Bara khususnya mengenai efektivitas pelayanan (E-KTP) bisa berjalan dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Amzar, A. (2016). Penerapan Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-ktp) di Kecamatan Tualang Kabupaten Siak. Riau University.
- Danim, Sudarwan. 2004. Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Effendy, Onong Uchjana. 2008. Dinamika Komunikasi. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Moenir, H.A.S 2002, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Jakarta: BumiAksara.
- Handoko. T. Hani, 1991. Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia. Cetakan Pertama. Yogyakarta, Liberti.
- Indrawijaya, Adam I. 1989. Manajemen Pemasaran. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kurniawan, Agung. 2005. Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta: Pembaruan.
- Mahmudi, (2005). Manajemen Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta : UPP AMP YKPN.
- Sondang P. Siagian. 1987. Manajemen Modern. Jakarta: PT. Gunung Agung.
- Steers, Ricard M. 1986. Efektivitas Organisasi. Jakarta: Erlangga.
- Sedarmayanti. 2009. Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja. Bandung: Mandar Maju.
- Sumaryadi, I. N. (2005). Efektivitas implementasi kebijakan otonomi daerah. Jakarta: Citra Utama.
- Sianipar J.P.1999. “Perencanaan Peningkatan Kerja”, I.AN RI.
- Sugiyono.(2008:15).Metode Penelitian Kualitatif dan R&D Bandung:Alfabeta
- Zaenal Mukarom & Muhibudin Lakssana. 2018. *Manajemen pelayanan publik*. Bandung: CV Pustaka Setia

Jurnal

- Agung, S., & Gaspersz, S. I. (2022). PELAYANAN E-KTP DI KANTOR DISTRIK JAYAPURA SELATAN KOTA JAYAPURA. *Papua Review: Jurnal Ilmu Administrasi dan Ilmu Pemerintahan*, 6(1), 514-522.
- Cahyani, L. P., Purnamasari, H., & Febriantini, K. F. (2024). EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK DAN KARTU KELUARGA DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TANGERANG. *Community Development Journal: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 5(3), 5552-5558.
- Duriat, A., & Vaughan, R. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan E-KTP terhadap kepuasan masyarakat di kecamatan kramatmulya. *Kebijakan: jurnal ilmu administrasi*, 11(1), 18-27.
- Fitriani, I. (2017). Evaluasi Kebijakan E-Ktp Dalam Mewujudkan Mutu Pelayanan Masyarakat Di Kelurahan Pela Mampang Kecamatan Mampang Prapatan Kota Administrasi Jakarta Selatan. *Jurnal Renaissance*, 2(01), 115-124.
- Handika, P., & Sulistio, E. B. (2020). Penerapan Teknologi Industri 4.0 dalam Pelayanan Publik di Bidang Administrasi Kependudukan (Studi Pelayanan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Way Kanan). *Administrativa: Jurnal Birokrasi, Kebijakan Dan Pelayanan Publik*, 2(1), 1–14.
- Hartanto, B. (2018). KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KTP ELEKTRONIK (e-KTP) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL. *JRPA-Journal of Regional Public Administration*, 3(2), 20-26.
- Masyita, S. (2016). Efektivitas kinerja pegawai dalam pelayanan masyarakat untuk pembuatan e-ktp pada kantor kecamatan Bontoa kabupaten Maros. *Jurnal Ilmiah Bongaya*, 1(1), 236-249.
- Maulida, A. D. N. (2013). Studi Tentang Efektifitas Dalam Sosialisasi Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-Ktp) Di Kelurahan Sempaja Selatan Kota Samarinda. *Ejournal Ilmu Komunikasi*, 2(1).
- M Guntur, M. H. (2019). Efektivitas Pelayanan Perekaman E-Ktp Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Timur Tahun 2018. Universitas Muhammadiyah Mataram.

Nur, T., Nopia, N., & Saumi, S. S. (2023). EFEKTIFITAS PELAYANAN PUBLIK PADA LAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK YANG TERPADU (KADO TERINDAH) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SUKABUMI. JRPA-Journal of Regional Public Administration, 8(1), 46-50.

Nuraini, A. (2021). Efektivitas pelayanan publik pada kantor kelurahan Leok 1 kecamatan Biau kabupaten Buol. Jurnal Inovasi Penelitian, 1(12), 2567-2574

Sutriadi, E., Dahlan, D., & 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: Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Publik, 8, 27-36.

Perdana, A., Suprojo, A., & Saleh, A. B. (2015). Efektivitas Pelayanan Program e-KTP Pada Masyarakat. Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (JISIP), 2(2).

Wahyudi. (2019). Analisis Efektivitas Pelayanan E-Ktp di Kecamatan Cilawu Kabupaten Garut. Jurnal Pembangunan Dan Kebijakan Publik, 10(1), 25-34.

Sumber lainnya:

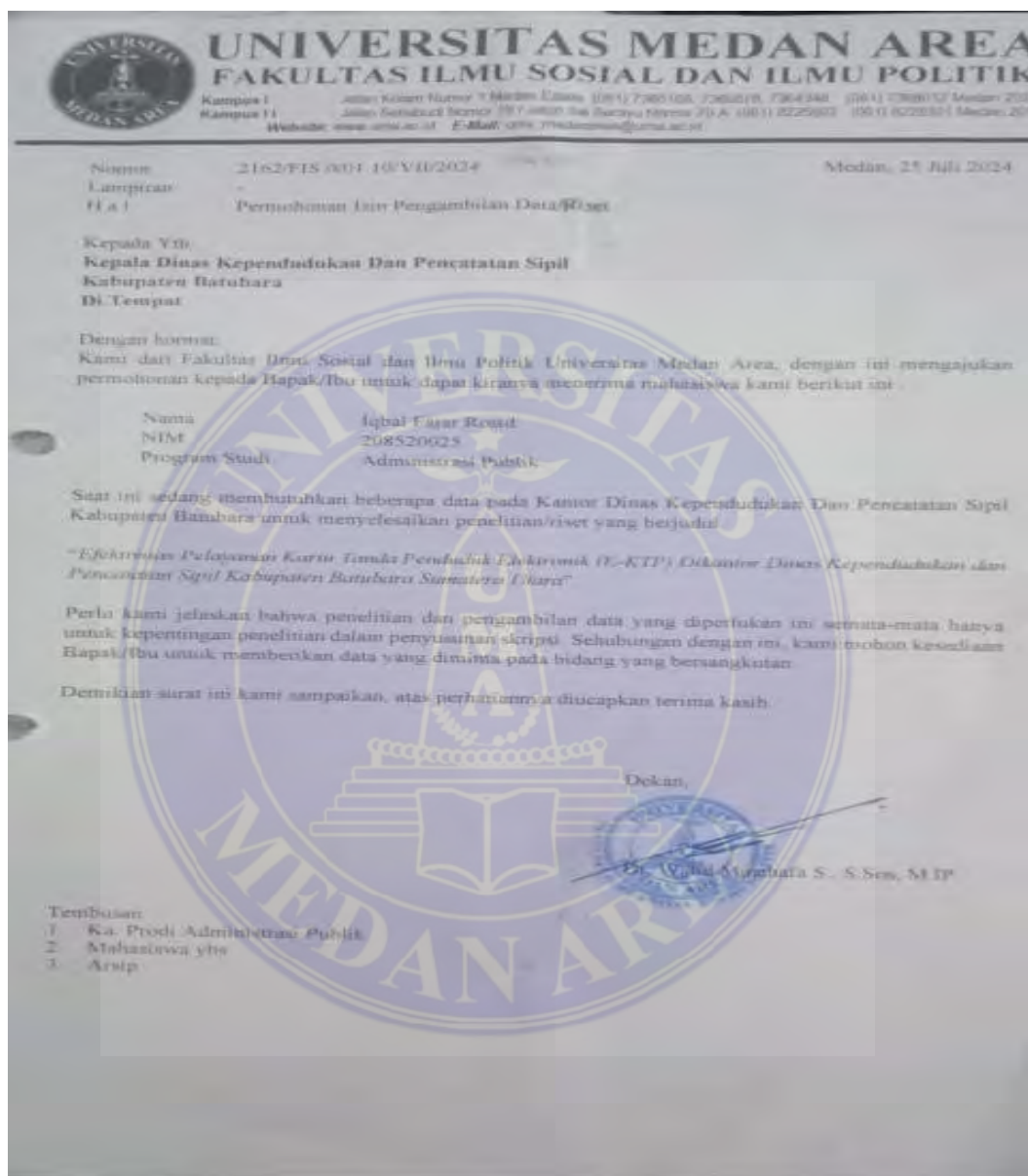
Undang-Undang Nomor: 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor: 24 tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan.

Undang-Undang Nomor: 26 tahun 2009 Tentang Peraturan Pemerintah.

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Surat Izin Riset



The image shows a formal research permit letter from Universitas Medan Area to Kabupaten Batubara. The letter is dated 25 April 2024 and is addressed to the Head of the Population and Civil Registration Office. The researcher, Iqbal Fajar Rosid, is a student in the Public Administration program. The letter states that the research is titled 'Effectiveness of Electronic Resident Identity Card (E-KTP) Service in the Population and Civil Registration Office of Batubara Regency, North Sumatra Province'. The researcher requests data for the research and promises to provide a copy of the research results. The letter is signed by the Dean, Dr. Widi Mardiana S., S.Sos., M.P., and is stamped with the official seal of Universitas Medan Area.

UNIVERSITAS MEDAN AREA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Kampus I
Kampus II
Jalan Kemerdekaan No. 1 Medan Utara (061) 7360100, 7360101, 7360102 (061) 7360103 Medan 2015
Jalan Gajah Mada No. 1 Medan Utara (061) 7360100, 7360101, 7360102 (061) 7360103 Medan 2015
Website: www.uma.ac.id E-Mail: info@uma.ac.id

No. Surat: 2162/PIS.001/16/VII/2024
Lampiran: -
Hal: 1
Medan, 25 April 2024

Permohonan Izin Pengambilan Data/Riset

Kepada Yth.
Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Batubara
Di Tempat

Dengan hormat,
Kami dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area, dengan ini mengajukan permohonan kepada Bapak/Ibu untuk dapat kiranya menerima mahasiswa kami berikut ini:

Nama: Iqbal Fajar Rosid
NIM: 208520028
Program Studi: Administrasi Publik

Saat ini sedang membutuhkan beberapa data pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batubara untuk menyelesaikan penelitian/riset yang berjudul:

"Efektivitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Batubara Sumatera Utara"

Perlu kami jelaskan bahwa penelitian dan pengambilan data yang diperlukan ini semata-mata hanya untuk kepentingan penelitian dalam penyusunan skripsi. Sehubungan dengan ini, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan data yang diminta pada bidang yang bersangkutan.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Dekan,
Dr. Widi Mardiana S., S.Sos., M.P.

Tembusan:
1. Ka. Prodi Administrasi Publik
2. Mahasiswa ybs
3. Arsip

LAMPIRAN 2 Surat Selesai Riset

 **PEMERINTAH KABUPATEN BATU BARA**
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
Jln. Lintas Sumatera Dasa Tanah Merah Kec. Air Putih Kab Batu Bara 21256
Website : www.dsdupcapil.batubarakab.go.id

Air Putih, 14 Mei 2025

Nomor : 400.B/ 300/DKPS/V/2025
Sifat : Penting
Lamp : -
Hal : Keterangan Pelaksanaan
Pengambilan Data/Riset

Yth. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
di
Tempat
Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : RAHMAD KHAIDIR LUBIS, S.STP,M.AP
NIP : 199012232010101002
Jabatan : Ptt Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Dengan ini menerangkan bahwa:

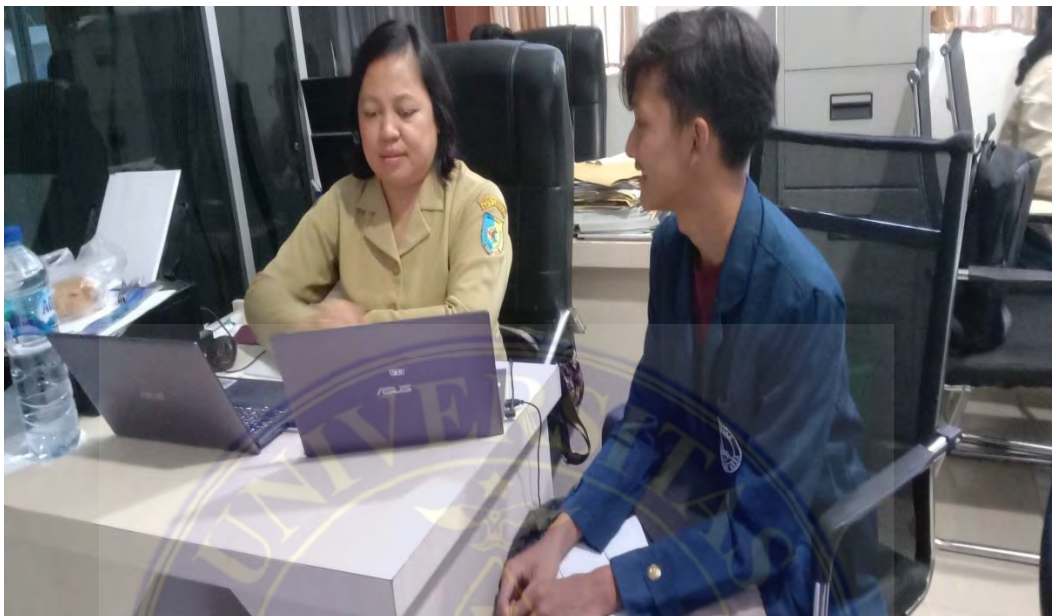
Nama : Iqbal Fajar Rosid
NIM : 20850025
Program Studi : Administrasi Publik

Yang bersangkutan telah selesai melaksanakan Pengambilan Data/Riset di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mulai dari tanggal 08 Juli s/d 25 Juli 2024
Demikian disampaikan atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.

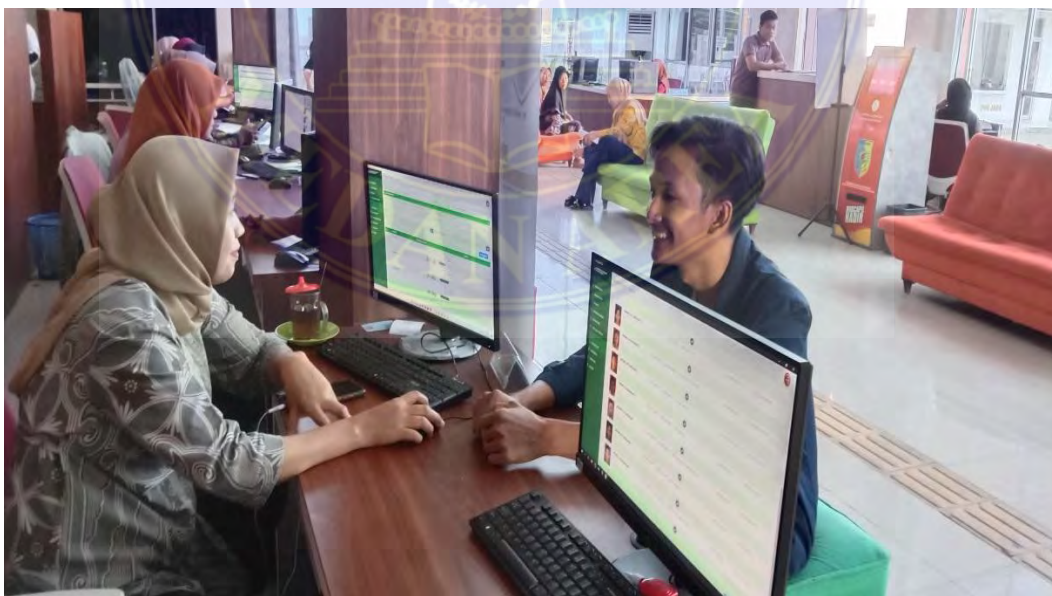

RAHMAD KHAIDIR LUBIS, S.STP,M.AP
PEMBINA
NIP. 199012232010101002

LAMPIRAN 3 Foto Bersama Narasumber

1. Gambar bersama dengan ibu Pancalina Sitorus, S.Si selaku sub koordinator pindah, datang dan pendataan penduduk



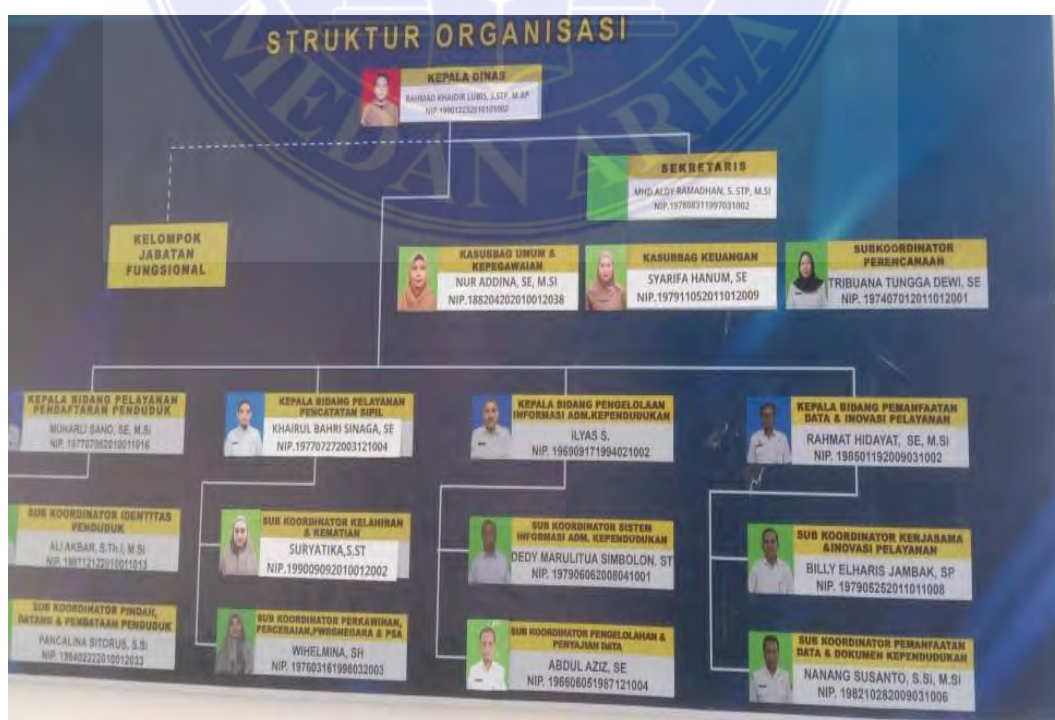
2. Gambar bersama dengan ibu nurhafizah selaku bagian bidang pelayanan



3. Gambar bersama dengan salah satu masyarakat kabupaten batu bara Bapak Dermawan



4. Gambar struktur organisasi dikantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten batu bara



LAMPIRAN 4 Poto Lokasi/Tempat Penelitian

1. Gambar bagian pos jaga di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten batu bara



2. Gambar bagian depan di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten batu bara



3. Gambar bagian tempat registrasi dan tempat tunggu di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten batu bara



4. Gambar bagian pelayanan di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten batu bara



5. Gambar bagian samping kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten batu bara



LAMPIRAN 5 Pedoman Wawancara

Daftar pertanyaan untuk informan kunci:

Input :

1. Bagaimana cara memasukan data (E-KTP) secara digital ?
2. Apa saja informasi yang ada di (EKTP) ?
3. Apakah ktp bisa di urus di luar domilsili ?
4. Apakah satu orang bisa memiliki lebih dari satu KTP ?
5. Apakah menyebarluaskan KTP tanpa hak bisa dijerat pidana ?

Proses Produksi:

1. Apakah dalam menjalankan proses produksi (E-KTP) membutuhkan perencanaan yang matang ?
2. Berapa besar pengaruh perencanaan terhadap keberhasilan dalam proses produksi ?
3. Siapakah yang bertanggung jawab dalam menjalankan sistem produksi dan operasi di dukcapil ?
4. Apabila dalam menjalankan proses produksi dan operasi terjadi kegagalan tindakan apa yang dilakukan oleh kantor dukcapil ?

Output (hasil) :

1. Apa fungsi (E-KTP) ?
2. Bagaimana cara menjaga keamanan data (E-KTP) ?

Produktivitas :

1. Berapa laa waktu pembuatan (E-KTP) ?
2. Adakah pemungutan biaya saat melakukan pembuatan (E-KTP) ?

Daftar pertanyaan untuk informan utama:

Input :

1. Bagaimana cara memperbaiki data (E-KTP) yang salah ?
2. Apa saja data yang dibutuhkan untuk membuat KTP ?
3. Bagaimana jika tanggal lahir di KTP salah ?
4. Apakah KTP elektronik bisa kadaluarsa ?
5. Sejauh ini bagaimana input yang ada di kantor dukcapil ini ?

Proses Produksi :

1. Adakah hambatan dalam menjalankan proses tersebut dan bagaimana cara untuk mengatasinya ?
2. Apa saja tahap-tahapan yang dilakukan dalam penyusunan sistem produksi (EKTP) ?
3. Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk pencapaian sistem produksi (E-KTP) ?
4. Sejauh ini bagaimana proses produksi yang ada di kantor dukcapil ini ?

Output (Hasil) :

1. Apa saja data yang ada di (E-KTP) ?
2. Apa yang harus dilakukan jika (E-KTP) rusak atau hilang ?
3. Sejauh ini bagaimana output yang ada di kantor dukcapil ini ?

Produktivitas :

1. Bagaimana cara mengetahui (E-KTP) selesai dicetak ?
2. Apa yang dilakukan pegawai dukcapil saat adanya kendala dalam pembuatan (E-KTP) ?
3. Sejauh ini bagaimana produktivitas di kantor dukcapil ini ?