



**PELAKSANAAN PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK
ELEKTRONIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN
PADANG LAWAS UTARA**

SKRIPSI

*Ditulis Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Mendapatkan Gelar Sarjana Hukum (S.H)*

Oleh:

ESMAITUL FITRIA HRP
NIM: 1810300045

**PROGRAM STUDI HUKUM TATA NEGARA
FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN
2022**



**PELAKSANAAN PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK
ELEKTRONIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN
PADANG LAWAS UTARA**

SKRIPSI

*Ditulis Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Mendapatkan Gelar Sarjana Hukum (S.H)*

Oleh:

**ESMAITUL FITRIA HRP
NIM: 1810300045**



**PROGRAM STUDI HUKUM TATA NEGARA
FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN
2022**



**PELAKSANAAN PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK
ELEKTRONIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN
PADANG LAWAS UTARA**

SKRIPSI

Ditulis untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Mendapatkan Gelar Sarjana Hukum (SH.)

Oleh:

ESMAITUL FITRIA HRP

NIM: 1810300045

Pembimbing I

Drs. H. Syafri Gunawan, M.Ag

NIP. 19591109 195703 1 003

Pembimbing II

Dermina Dalimunthe, S.H, M.H

NIP. 19710528 200003 2 005

**PROGRAM STUDI HUKUM TATA NEGARA
FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYEKH ALI
HASAN AHMAD ADDARRY PADANGSIDIMPUAN**

2022



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM**

Jalan T. Rizal Nurdin Km.4,5 Sihitang 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022
Website : fasih.uinsyahad.ac.id

Hal: Skripsi
A.n. Esmaitul Fitria Hrp

Padangsidempuan 13 November 2022
Kepada Yth:
Dekan Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum
UIN SYAHADA Padangsidempuan
Di-
Padangsidempuan

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi Esmaitul Fitria Hrp berjudul "Pelaksanaan Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Lawas Utara". Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini sudah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Hukum (S.H) dalam bidang Hukum Tata Negara pada Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.

Seiring dengan hal di atas, maka saudara tersebut sudah dapat menjalani sidang munaqasyah untuk mempertanggungjawabkan skripsinya ini.

Demikianlah kami sampaikan, semoga dapat memaklumi dan atas perhatiannya, diucapkan terimakasih.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

PEMBIMBING I

Drs. H. Syafri Gunawan, M.Ag
NIP. 19591109 195703 1 003

PEMBIMBING II

Dermina Dalimunthe, S.H, M.H
NIP19710528 200003 2 005

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Saya bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Esmaitul Fitria Hrp
NIM : 1810300045
Fakultas/ Prodi : Syariah dan Ilmu Hukum/ HukumTata Negara
Judul Skripsi : Pelaksanaan Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik
Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten
Padang Lawas Utara

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya serahkan ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri. Sepengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain dalam skripsi saya ini kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam Pasal 19 ayat 4 Kode Etik Mahasiswa IAIN Padangsidimpuan yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Padangsidimpuan, 25 November 2022



Esmaitul Fitria Hrp
NIM. 1810300045

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Sebagai civitas akademik Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Esmaitul Fitria Hrp
Nim : 1810300045
Jurusan : Hukum Tata Negara
Fakultas : Syariah dan Ilmu Hukum
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul **"Pelaksanaan Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Lawas Utara"**. Dengan Hak Bebas Royaltitas *Non Eksklusif* ini Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media/ memformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Padangsidempuan
Pada tanggal 06 Desember 2022
Yang Menyatakan,



Esmaitul Fitria Hrp
1810300045



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIKINDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM**

Jalan T. Rizal Nurdin Km.4,5 Sihitang 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022
Website : fasih.uinsyahad.ac.id

**DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI**

Nama : Esmaitul Fitria Hrp
Nim : 1810300045
Judul Skripsi : Pelaksanaan Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik
Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Padang Lawas Utara

No.	Nama	Tanda Tangan
1.	<u>Dr. Ahmatnizar, M.Ag</u> (Ketua/Penguji Bidang Metodologi)	
2.	<u>Puji Kurniawan, M.A. Hk</u> (Sekretaris/ Penguji Bidang Siyasa/ Ketanegaraan)	
3.	<u>Abdul Aziz Harahap, M.H</u> (Anggota/Penguji Bidang Umum)	
4.	<u>Toguan Rambe, M. Pem. I</u> (Anggota/Penguji Bidang Isi dan Bahasa)	

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah;
Di : Padangsidimpuan
Tanggal : Kamis, 15 Desember 2022
Pukul : 09.00 WIB s.d Selesai
Hasil/Nilai : 80 (A)
Indeks Prestasi Kumulatif : 3, 74
Predikat : Pujian



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM**

Jalan T. Rizal Nurdin Km.4,5 Sihitang 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022
Website : fasih.uinsyahada.ac.id

PENGESAHAN

Nomor: 273 /Un. 28/D.I/PP.00.9/02/2023

Judul Skripsi : Pelaksanaan Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik
Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Padang Lawas Utara
Ditulis Oleh : Esmaitul Fitria Hrp
Nim : 18 10.3000 45

Telah dapat diterima untuk memenuhi salah satu tugas
dan syarat-syarat dalam memperoleh gelar

Sarjana Hukum (S.H)

Padangsidempuan, 13 Februari 2023

Dekan,



Dr. H. Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag
NIP: 19731128 200112 1 001

ABSTRAK

NAMA : Esmaitul Fitria Hrp

NIM : 1810300045

JUDUL : Pelaksanaan Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik

Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Padang Lawas Utara

Penelitian ini di latar belakang karena pelaksanaan pelayanan kartu tanda penduduk elektronik masih berbelit-belit, lambat dan melelahkan, padahal seharusnya pelaksanaan pelayanan kartu tanda penduduk elektronik harus sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 4.

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik dan yang menjadi pendukung serta penghambat dalam pelaksanaan pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Lawas Utara.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum normatif-empiris. Penelitian ini dilakukan dengan pengumpulan data dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Setelah mendapatkan data yang lengkap kemudian dianalisis dengan menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan kartu tanda penduduk elektronik kabupaten Padang Lawas Utara seharusnya dijalankan sesuai dengan cara menginput, proses dan menghasilkan output penerbitan KTP-el yang benar. Faktor pendukung ialah dengan adanya blangko KTP-el, anggaran dan sumber daya manusia. Dan untuk faktor penghambatnya yaitu akses internet, kedisiplinan pegawai kantor, sarana dan prasarana, waktu penyelesaian yang tidak sesuai dan kesadaran masyarakat yang kurang.

Kata kunci: Pelayanan, KTP-el, Disdukcapil

KATAPENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji Syukur kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan limpahan hidayah serta rahmat-Nya kepada Penulis untuk menyelesaikan skripsi dengan susah payah dan menguras tenaga serta pikiran. Shalawat dan salam kepada Rasulullah Saw, sebagai suri tauladan bagi kita semua umat Manusia khususnya umat Islam. Skripsi ini berjudul “ **Kebijakan Pemerintah Daerah Dalam Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Melalui Jalur Zonasi pada SMA sederajat Kelurahan Lopian Kecamatan Badiri Kabupaten Tapanuli Tengah**”, disusun untuk memenuhi persyaratan dan melengkapi tugas-tugas untuk mencapai gelar Sarjana Hukum (S.H) prodi Hukum Tata Negara, Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Syekh Ali Ahmad Addary.

Selama penulisan skripsi ini, peneliti menemukan banyak kesulitan dan rintangan karena keterbatasan ilmu pengetahuan. Namun, berkat bimbingan dan arahan dosen pembimbing serta bantuan dan motivasi semua pihak, skripsi ini dapat diselesaikan.

Sehubungan dengan selesainya penulisan skripsi ini, maka penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M.Ag., selaku Rektor UIN SYAHADA Padangsidimpuan, Bapak Dr. Erawadi, M.Ag., Wakil Rektor bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Bapak Anhar,

M.A., Wakil Rekltor bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Bapak Ikhwanuddin Harahap, M.Ag., selaku Wakil Rektor bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.

2. Bapak Dr. Fatahuddin Aziz Siregar, M. Ag, sebagai Dekan Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum, bapak Ahmatnjar, M.Ag, sebagai Wakil Dekan Bidang Akademik, ibu Asnah, M.A., Wakil Dekan Bidang AUPK, Serta Bapak Dr. Zul Anwar Ajim Harahap, M.A., Sebagai Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan Fakultas Syariah Dan Ilmu Hukum UIN Syahada Padangsidimpuan.
3. Ibu Dermina Dalimunthe S.H, M.H. Sebagai Ketua Jurusan Program Studi Hukum Tata Negara Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum UIN SYAHADA Padangsidmpuan.
4. Bapak Drs. H. Syafri Gunawan, M. Ag, selaku pembimbing I, dan Ibu Dermina Dalimunthe S.H, M.H. selaku pembimbing II yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.
5. Ibu Dermina Dalimunthe S.H, M.H. selaku Penasehat Akademik.
6. Para Dosen di lingkungan Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum UIN SYAHADA Padangsidimpuan yang telah membekali berbagai pengetahuan sehingga sampai ketahap ini.
7. Bapak Yusri Fahmi, M. Hum. selaku Kepala Perpustakaan serta pegawai perpustakaan UIN SYAHADA Padangsidimpuan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku dalam menyelesaikan skripsi ini.

8. Teristimewa kepada Ayahanda tercinta Ahmad Harahap dan Ibunda Rosmaini Hasibuan, yang tidak pernah lelah menyemangati, memberikan pengorbanan yang tidak terhingga dan memberikan dukungan moral dan materi serta doa yang mulia yang selalu dipanjatkan tiada hentinya semenjak dilahirkan sampai sekarang kepada peneliti, sehingga memudahkan jalan peneliti dalam menyelesaikan studi sampai tahap ini. Semoga Allah SWT nantinya dapat membalas perjuangan mereka dengan surge firdausnya.
9. Terimakasih kepada keluargaku tercinta, terutama abang dan kakak Solehuddin Harahap, Maria Ulfa Harahap, Abdul Kodir Harahap, beserta adekku Neni Dahliana Harahap dan Bonar Harahap, dan juga kakak iparku Widia Astuti Hasibuan dan Della Amisi Lubis, abang iparku Sallim Siregar, dan keponakan tersayang Muhammad Damin Harahap dan Hafidz Fitrah Siregar, terimakasih atas dukungan dan motivasi serta kasih sayang yang tidak terhingga demi keberhasilan peneliti.
10. Terimakasih kepada keluarga kos bunda tercinta, Bunda, Kakak Lina, Kakak Rohayani S.Pd, Ganti Ikhwani Siregar, Rini Afriani, Nurkhotimah Siregar, Ujayni Harahap, Jonathan Fergie Wijaya dan Jose Andrean Wijaya terimakasih atas bantuan dan motivasinya.
11. Kepada sahabat yang selalu memotivasi dan memberikan semangat untuk peneliti yaitu Ana Alawiyah, Lanna Sari Hasibuan dan Deliani Harahap.

12. Dan juga teman-temanku di kelas HTN 1 dan HTN 3 yang tidak bisa saya sebutkan namanya satu persatu, Terimakasih saya ucapkan atas dukungan, motivasi, serta saran yang kalian berikan kepada saya selaku penulis.

Terimakasih kepada Kerabat dan seluruh rekan mahasiswa Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum khususnya Program Studi Hukum Tata Negara ruang 1 angkatan 2018 yang telah berjuang bersama-sama meraih gelar S.H dan semoga kita semua sukses dalam meraih cita-cita, Amin.

Akhir kata penulis menyampaikan maaf yang sebesar-besarnya apabila terdapat kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Penulis mengharapkan semoga Allah SWT dalam limpahan Rahmat-Nya dan membalas segala kebaikan yang diberikan kepada penulis dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca, khususnya mahasiswa/I prodi Hukum Tata Negara.

Padangsidempuan, Desember 2022
Penulis,

Esmaitul Fitria Hrp

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda dan sebagian lain dalam Latin.



Huruf Arab	Nama Huruf Latin	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	ṣa	ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ḥa	ḥ	ha(dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	kadan ha
د	Dal	D	De
ذ	ḏal	ḏ	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es

ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	ṣad	ṣ	S (dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	„ain	„	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	..“..	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye



2. Vokal

Vokal bahasa Arab seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

- a. Vokal Tunggal adalah vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
	fathah	A	A
	Kasrah	I	I
	ḍammah	U	U

- b. Vokal Rangkap adalah vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan	Nama
	fathah dan ya	Ai	a dan i
	fathah dan wau	Au	a dan u

- c. Maddah adalah vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
ا.....ى.....	fathah dan alif atau ya	–	a dan garis atas
ى.....	Kasrah dan ya	ī	i dan garis di bawah
و.....	ḍommah dan wau	ū	u dan garis di atas

3. Ta Marbutah

Transliterasi untuk Ta Marbutah ada dua.

- a. Ta Marbutah hidup yaitu Ta Marbutah yang hidup atau mendapat harakat fathah, kasrah dan ḍommah, transliterasinya adalah /t/.
- b. Ta Marbutah mati yaitu Ta Marbutah yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah /h/.

Kalau pada suatu kata yang akhir katanya Ta Marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka Ta Marbutah itu ditransliterasikan dengan ha (h).

4. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid. Dalam transliterasi ini tanda syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

5. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu:

ﻻ. Namun dalam tulisan transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah.

- a. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiah adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung diikuti kata sandang itu.
- b. Kata sandang yang diikuti huruf qamariah adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan didepan dan sesuai dengan bunyinya.

6. Hamzah

Dinyatakan di depan Daftar Transliterasi Arab-Latin bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya terletak di tengah dan di akhir kata. Bila hamzah itu diletakkan diawal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

7. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il*, *isim*, maupun huruf ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang

dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dengan dua cara: bisa dipisah perkata dan bisa pula dirangkaikan.

8. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem kata sandang yang diikuti huruf tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu dilalui oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

9. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian tak terpisahkan dengan ilmu tajwid. Karena itu keresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

Sumber: Tim Puslitbang Lektur Keagamaan. *Pedoman Transliterasi Arab-Latin. Cetakan Kelima*, Jakarta: Proyek Pengkajian dan Pengembangan Lektur Pendidikan Agama, 2003.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN	
SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING	
LEMBARAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	
BERITA ACARA UJIAN MUNAQAQASYAH	
PENGESAHAN DEKAN	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
PEDOMANAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	vi
DAFTAR ISI.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus Masalah	7
C. Batasan Istilah	7
D. Rumusan Masalah	8
E. Tujuan Penelitian	9
F. Kegunaan Penelitian.....	9
G. Penelitian Tedahulu.....	10
H. Sistematika Pembahasan	12
BAB II LANDASAN TEORI	13
A. Pelayanan Publik.....	13
1. Pengertian Pelayanan Publik.....	13
2. Penyelenggaraan Pelayanan Publik	15
3. Tujuan Pelayanan Publik.....	17
4. Jenis-Jenis Pelayanan Publik	18
5. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.....	20
6. Asas-Asas Pelayanan Publik	22

B. Dasar Hukum	24
C. Teori Kesadaran Hukum	26
D. Pelayanan Publik Dalam Islam	27
BAB III METODE PENELITIAN	32
A. Lokasi Dan Waktu.....	32
B. Subjek Penelitian.....	32
C. Jenis Penelitian.....	32
D. Pendekatan Penelitian	33
E. Sumber Data.....	34
F. Teknik Pengumpulan Data	35
G. Teknik Analisis Data.....	36
H. Teknik Pengecekan Keabsahan Data	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS	39
A. Temuan Umum.....	39
B. Temuan Khusus.....	49
BAB V PENUTUP	64
A. Kesimpulan	64
B. Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA	65
DAFTAR RIWAYAT HUDUP	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pemerintah dibentuk untuk melayani masyarakat bukan untuk melayani diri sendiri, menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap individu dapat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya untuk tujuan bersama. pemerintah berperan untuk melaksanakan fungsi pelayanan dan pengaturan masyarakat. Di bidang pemerintahan pelayanan sangat penting, perannya sangat besar disebabkan menyangkut tentang kepentingan umum, bahkan menjadi kepentingan rakyat secara keseluruhan. Pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah semakin terasa dengan adanya kesadaran dari bernegara dan bermasyarakat, oleh karena itu pelayanan telah meningkatkan kedudukannya dimata masyarakat sebagai suatu hak, yaitu hak atas pelayanan.

Pelayanan yang menjadi tanggung jawab pemerintah terhadap masyarakatnya adalah pelayanan publik. Kesejahteraan masyarakat akan sangat tergantung kepada pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah. Perbincangan pelayanan publik yang berkualitas merupakan pilar untuk menunjukkan berubahnya penyelenggaraan pemerintahan yang berpihak pada peningkatan kesejahteraan masyarakatnya. Terwujudnya pelayanan yang baik bagi masyarakat sangat bergantung pada kemampuan aparat pelaksana dan tersedianya sarana pendukung yang memadai.

Pelayanan publik yang diharapkan adalah sesuai dengan pedoman penyelenggaraan pelayanan publik yang berdasarkan Keputusan Menteri

Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik seperti prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kepastian biaya pelayanan, dan kepastian jadwal pelayanan maka pemerintah memiliki konsekuensi untuk meningkatkan pelayanan dalam sektor pelayanan publik.¹

Pelayanan publik menarik untuk dicermati karena kegiatannya dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar warga negara atas suatu barang atau jasa dan pelayanan administrasi yang terkait dengan kepentingan publik. Pelayanan publik dengan penggunaan teknologi dan informasi yang saat ini sedang dilaksanakan dalam bidang pemerintahan antara lain yaitu Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el). Melihat dari jumlah penduduk Indonesia yang sangat besar, Pemerintah memerlukan program kependudukan yang akurat.

KTP-el merupakan kartu tanda penduduk elektronik sebagai identitas penduduk resmi negara Indonesia yang berbasis NIK (Nomor Induk Kependudukan). Menurut peraturan perundang-undangan yaitu undang-undang nomor 24 tahun 2013 tentang perubahan atas undang-undang nomor 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan pasal 1 poin 14 bahwa kartu tanda penduduk elektronik, selanjutnya disingkat KTP-el adalah kartu tanda penduduk yang dilengkapi cip yang merupakan

¹Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana.²

Pembuatan KTP-el adalah salah satu wujud pelayanan dasar pemerintah kepada masyarakatnya. KTP-el merupakan unsur penting dalam administrasi kependudukan. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan pasal 63 ayat 1 yang berbunyi “Penduduk WNI dan orang asing yang memiliki izin tinggal tetap dan sudah berumur 17 (tujuh belas) tahun atau telah menikah atau pernah menikah wajib memiliki KTP-el”.³

Peraturan Pemerintah Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk berbasis Nomor Induk Kependudukan secara Nasional dalam pasal 2 ayat (1) menjelaskan tujuan pemerintahan menerbitkan KTP-el untuk mewujudkan kepemilikan satu KTP untuk satu penduduk yang memiliki kode keamanan dan rekaman elektronik data kependudukan yang berbasis NIK secara Nasional.⁴

Pelaksanaan pelayanan KTP-el dipandang sangat relevan dengan rencana pemerintah dalam upaya menciptakan pelayanan yang berkualitas dan berbasis teknologi untuk mendapatkan hasil data kependudukan yang lebih tepat dan akurat. Diharapkan aparat pemerintah di seluruh Indonesia melaksanakan pelayanan publik dengan baik sesuai apa yang diharapkan oleh masyarakat. Sanksi yang diberikan oleh pemerintah terhadap

²Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan pasal 1.

³Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan pasal 63 ayat 1.

⁴Peraturan Pemerintah Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk berbasis Nomor Induk Kependudukan secara Nasional pasal 2 ayat (1).

masyarakat yang tidak membuat KTP-el adalah berupa sanksi administrasi. Sanksi administrasi dalam bentuk penonaktifan KTP-el ini akan membuat penduduk atau masyarakat tidak mendapatkan pelayanan publik.

Contohnya dalam pembuatan BPJS yang basisnya adalah NIK, jika dalam pembuatan BPJS NIK tersebut tidak muncul maka hak dia sebagai penduduk Indonesia tidak akan bisa dipenuhi. Selain itu contoh dari pelayanan publik lainnya yang tidak bisa didapatkan bila tidak membuat KTP-el adalah layanan kepolisian, layanan kesehatan, layanan izin mendirikan bangunan dan sebagainya.

Masih banyak yang harus di koreksi dari pelayanan publik di Indonesia ini dan tidak menutup kemungkinan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menjadi salah satu organisasi pemerintah yang menjadi pelaksana pembuatan KTP-el. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Lawas Utara (Disdukcapil Paluta) merupakan salah satu dinas yang terkait langsung dengan pelayanan publik, sebagai Dinas yang memiliki tugas pokok dan fungsi melaksanakan kewenangan di bidang pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil, salah satunya pelaksanaan pelayanan KTP-el.

Pelaksanaan pelayanan KTP-el menjadi sangat penting bagi Disdukcapil Paluta, karena segala sesuatu yang dilakukan menghasilkan kepuasan dari seluruh masyarakat yang sedang melakukan pembuatan KTP-el. Pelaksanaan pelayanan KTP-el di Disdukcapil Paluta terdapat

beberapa permasalahan. Permasalahan yang terjadi yaitu ketidaktepatan waktu dalam pembuatan KTP-el, yang biasanya waktu pembuatan KTP-el adalah 1 hari kerja akan tetapi waktu pembuatan KTP-el bisa jadi satu minggu, hal itu tidak terlaksana dengan baik.

Hambatan dalam pelaksanaan pelayanan KTP-el dikarenakan masih terbatasnya alat untuk proses pembuatan KTP-el membuat proses tersebut menjadi terlambat. Alat yang digunakan dalam perekaman data penduduk terbilang sedikit dan menyebabkan masyarakat harus antri berjam-jam untuk mendapat layanan. Selain itu alat perekam yang dipakai secara bergantian mengakibatkan pelaksanaan perekaman data dalam program KTP-el kerap mengalami kendala berupa macetnya alat atau error dan tidak bisa digunakan.

Kendala lainnya adalah kurangnya informasi yang didapat warga terkait pengetahuan tentang KTP-el tersebut. Kurangnya sosialisasi sehingga masih ada masyarakat yang tidak mengetahui bedanya KTP dengan KTP-el. Kondisi geografis daerah, banyak daerah yang listriknya suka padam yang tentunya akan mempengaruhi kinerja sarana jaringan komunikasi data yang berbasis online, akses internet di kantor tidak bagus dan sudah disediakan wifi gratis untuk masyarakat, akan tetapi wifi tersebut masih kurang memenuhi dikarenakan banyak yang menggunakannya.

Demikian pula hambatan pada Disdukcapil Paluta pelayanannya masih kurang. Dilihat dari data tabel 1, jangka waktu yang diperoleh Disdukcapil dalam pelaksanaan pelayanan KTP-el masih lambat, karena dalam waktu 4 tahun baru bisa mencapai target data yang maksimal. Dan waktu maksimal dibutuhkan dalam rangka 1 tahun, seharusnya sudah dapat mencapai data yang maksimal. Sehingga masyarakat setiap waktu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari pemerintah, meskipun tuntutananya sering tidak sesuai dengan harapan, karena pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, dan melelahkan.

Dan hal ini tidak sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam pasal 4, bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus sesuai dengan asas sebagai berikut, yaitu kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keproporsionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak deskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, dan kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.⁵

Hal ini menjadi tugas sendiri bagi para aparatur pemberi layanan dengan berbagai cara harus mampu menghasilkan layanan yang cepat, tepat dan murah sehingga dapat membantu masyarakat sebagaimana sesuai dengan tugas pokok dari aparatur pemerintah adalah memberi pelayanan pada masyarakat secara efektif dan efisien dan mengenai

⁵ Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 4.

kelancaran pelaksanaan pelayanan kependudukan di Disdukcapil Paluta masih perlu diteliti lebih dalam apakah sudah lancar atau masih ada kendala-kendala tertentu.

Dilihat dari uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan sebuah penelitian dengan judul **“Pelaksanaan Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Lawas Utara”**.

B. Fokus Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini, peneliti fokuskan pada Pelaksanaan Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Lawas Utara.

C. Batasan Istilah

Untuk menghindari kekeliruan dalam memahami judul dalam penelitian ini, maka peneliti perlu menjelaskan istilah-istilah dalam judul penelitian ini, sebagai berikut:

1. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap Negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.⁶
2. Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) adalah Kartu Tanda Penduduk diproses secara komputerisasi dan

⁶Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 4.

dilengkapi cip yang berfungsi untuk menyimpan biodata, sidik jari dan tanda tangan.⁷

3. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah unsur penyelenggara urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil serta tugas pembantuan yang ditugaskan kepada Daerah.⁸
4. Kabupaten Padang Lawas Utara adalah Kabupaten di Provinsi Sumatera Utara, Indonesia, yakni hasil pemekaran dari Kabupaten Tapanuli Selatan.⁹

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah penelitian diatas, rumusan masalahnya yaitu:

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Lawas Utara?
2. Apa saja faktor yang menjadi pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Lawas Utara?

⁷<https://disdukcapil.bogorkab.go.id/post/program-penerapan-kartu-tanda-penduduk-elektronik>, diakses pada tanggal 22 Juli 2022 pukul 13:30 Wib.

⁸<https://dukcapil.karawangkab.go.id/profil/tugas-pokok-dan-fungsi>, diakses pada tanggal 22 Juli 2022 pukul 14:00 Wib.

⁹<https://padanglawaskab.go.id/sejarah-kabupaten/12/2017/>, diakses pada tanggal 22 Juli 2022 pukul 14:30 Wib.

E. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang telah dipaparkan di atas, Maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Lawas Utara.
2. Untuk mengetahui faktor yang menjadi pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Lawas Utara.

F. Kegunaan Penelitian

Selain tujuan hendak dicapai peneliti, kegunaan hendak dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Secara umum, pembahasan terhadap masalah telah dirumuskan diharapkan dapat dijadikan sebagai perbandingan bagi Mahasiswa Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan selanjutnya.
2. Secara khusus, pembahasan terhadap permasalahan ini dapat memberikan masukan kepada penulis. Dalam hal ini terkait studi Hukum Tata Negara.
3. Sebagai prasyarat, untuk mendapat gelar Sarjana Hukum di Fakultas Syari'ah Dan Ilmu Hukum Bidang Hukum Tata

Negara Institut Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan
Ahmad Addary Padangsidimpuan.

G. Penelitian Terdahulu

Untuk menguji hasil kemurnian penelitian ini, terlebih dahulu dilakukan penelitian terdahulu atau untuk menguatkan bahwa penelitian ini belum pernah diteliti sebelumnya, yakni dengan meneliti karya ilmiah membahas tentang pelaksanaan pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Disdukcapil Paluta. Oleh karena itu peneliti berupaya meneliti karya ilmiah berupa skripsi berkaitan dengan penelitian ini.

1. Fatimatus Sahro dengan skripsi, *“Tinjaun Fiqh Shiyasah Terhadap Pelayanan KTP Elektronik (KTP-EL) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mandailing Natal Berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tentang Pelayanan Publik”*. Dalam skripsi ini menjelaskan bahwa pelayanan KTP-el ditinjau dari siyasah dusturiyah yang merupakan bagian fikih siyasah yang berhubungan dengan peraturan dasar tentang bentuk pemerintahan dan batasan kekuasaannya, cara pemilihan (kepala negara), batasan kekuasaan yang lazim bagi pelaksanaan urusan umat, dan ketetapan hak- hak yang wajib bagi individu dan masyarakat, serta hubungan antara penguasa dan rakyat.¹⁰

¹⁰ Fatimatus Sahro dengan skripsi, *“Tinjaun Fiqh Shiyasah Terhadap Pelayanan KTP Elektronik (KTP-EL) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mandailing Natal Berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tentang Pelayanan Publik”*, *skripsi*, (Pekanbaru: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2021), hlm. 53.

Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti dalam hal ini yaitu terdapat pada penelitian terdahulu ditinjau dari dua aspek yang bersangkutan yaitu Fiqh Shiyasah dan Undang-Undang. Sedangkan dalam skripsi yang akan dibuat yaitu hanya ditinjau dari Undang-Undang .

2. Karen Fahira dengan skripsi, “*Kualitas Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) (Studi Pada Kantor Kelurahan Pondok Labu DKI Jakarta)*”. Bahwa dalam skripsi ini menyimpulkan Kualitas pelayanan dalam perekaman kartu tanda penduduk di kelurahan pondok labu DKI Jakarta telah berjalan dengan baik. Kualitas Pelayanan yang telah berkualitas dapat dilihat melalui keempat dimensi, diantaranya adalah Dimensi Bukti langsung (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Emphaty*). Sedangkan Kualitas Pelayanan yang belum berjalan dengan maksimal dapat dilihat dari ditemukannya antara teori faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan kepada pelanggan dengan faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan.¹¹

Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilaksanakan peneliti yaitu pada penelitian terdahulu meneliti tentang kualitas pelayanan KTP-el pada kantor lurah. Sedangkan pada penelitian ini peneliti mengkaji tentang pelaksanaan pelayanan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

¹¹ Karen Fahira, “Kualitas Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) (Studi Pada Kantor Kelurahan Pondok Labu DKI Jakarta)”, *skripsi*, (Malang: Universitas Brawijaya, 2021), hlm. 178.

H. Sistematika Pembahasan

Untuk mempermudah memahami materi dalam penelitian ini, adapun sebagai gambaran garis besar dari keseluruhan penelitian ini, maka peneliti menyusun sistematika pembahasan sebagai berikut:

BAB I bagian Pendahuluan, berisi latar belakang, pokok masalah, tujuan dan kegunaan, kajian terdahulu, metode penelitian dan sistematika pembahasan.

BAB II bagian landasan teori, ini berisi tentang teori-teori yang berkaitan dengan judul skripsi yaitu Pelaksanaan Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Lawas Utara.

BAB III bagian metode penelitian, lokasi dan waktu penelitian, jenis penelitian, pendekatan penelitian, sumber data, tehnik pengumpulan data, tehnik analisis data, dan tehnik pengecekan keabsahan data.

BAB IV Pembahasan tentang Pelaksanaan Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Lawas Utara.

BAB V yaitu Penutup, terdiri dari kesimpulan dan saran.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik didefinisikan sebagai pemberi layanan kepada masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pada hakekatnya pelayanan pada masyarakat tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional. Pelayanan publik oleh birokrasi publik diartikan sebagai salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara.¹²

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan

¹²Husni Thamrin, *Hukum Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Aswaja Presindo, 2013), hlm. 17.

perundang-undangan bagi setiap Negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.¹³

Menurut Pasal 5 Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, ruang lingkup pelayanan publik meliputi:

“Pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Ruang lingkup tersebut termasuk pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya”.¹⁴

Dengan adanya Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik menjadi angin segar dalam upaya penyediaan pelayanan publik yang baik. Undang-Undang Dasar 1945 sebagai dasar negara bangsa Indonesia mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraan, sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baiknya buruknya penyelenggaraan public.¹⁵

Penyelenggaraan yang dilakukan oleh pemerintah dilaksanakan demi tujuan agar tidak terjadi penyalahgunaan. Pemerintah sebagai penyedia harus bersikap secara professional dalam menjalankan fungsinya sebagai penyedia pelayanan publik. Warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan

¹³ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 1.

¹⁴ Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 5.

¹⁵Surjadi, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, (Bandung: Reifika Aditama, 2012), hlm. 17.

sumber penghasilan secara tepat, adil, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik.

Berdasarkan pengertian pelayanan publik yang telah dijelaskan diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala suatu kegiatan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, kepada masyarakat yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

2. Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Kegiatan pelayanan publik atau bisa disebut dengan pelayanan umum sangat erat kaitannya dengan lembaga pemerintah selaku penyelenggara pelayanan. Kegiatan pelayanan publik diselenggarakan oleh instansi pemerintah.

Instansi pemerintah merupakan sebutan kolektif yang meliputi satuan kerja atau satuan organisasi kementerian, departemen, lembaga, pemerintah non departemen, kesekretariatan lembaga tertinggi dan tinggi negara, dan instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah.

Kegiatan pelayanan publik harus berkualitas dan sesuai dengan harapan masyarakat. Pola penyelenggaraan pelayanan publik, antara lain:

a. Fungsional

Pola pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewajibannya.

b. Terpusat

Pola pelayanan publik yang diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.

c. Terpadu

1) Terpadu satu atap

Pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu disatu atapkan.

2) Terpadu satu pintu

Pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada suatu tempat yang meliputi berbagai jenis

pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

d. Gugus Tugas

Petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.¹⁶

3. Tujuan Pelayanan Publik

Undang-Undang tentang Pelayanan Publik dimaksudkan untuk memberi kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Tujuan undang-undang tentang pelayanan publik di antaranya adalah sebagai berikut:¹⁷

- a. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak yang sesuai dengan asa-sasas umum pemerintahan dan koporasi yang baik.
- c. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan pelayanan publik yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

¹⁶Fatimatus Sahro dengan skripsi, "Tinjauan Fiqh Shiyasah Terhadap Pelayanan KTP Elektronik (KTP-EL) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mandailing Natal Berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tentang Pelayanan Publik", *skripsi*, (Pekanbaru: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2021), hlm. 41.

¹⁷Undang-Undang Pelayanan Publik Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, Pasal (2) dan pasal (3), hlm. 9

- d. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

4. Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara (Kepmenpan) Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik mengelompokkan tiga jenis pelayanan publik tersebut yaitu sebagai berikut:¹⁸

- a. Pelayanan Administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen. Misalnya KTP-el, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), SIM, Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat kepemilikan atau penguasaan Tanah dan lain sebagainya.
- b. Pelayanan Barang ialah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan barang berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaian kepada konsumen langsung (sebagai unit ataupun individu) dalam suatu sistem. Kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (fisik) misalnya pelayanan listrik, air bersih dan pelayanan telepon.

¹⁸Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

- c. Pelayanan jasa merupakan jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, pelayanan perbankan, pelayanan pos, penyelenggaraan transportasi dan lain sebagainya.

Jenis-jenis pelayanan publik menurut lembaga negara yaitu:

- a. Pelayanan pemerintahan adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, perijinan, dan keimigrasian.
- b. Pelayanan pembangunan adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan-jalan, jembatan-jembatan, pelabuhan-pelabuhan, dan lainnya.
- c. Pelayanan utilitas adalah jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan listrik, air, telepon, dan transportasi lokal.
- d. Pelayanan sandang, pangan dan papan adalah jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok

masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyedia berat, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah.

- e. Pelayanan kemasyarakatan adalah jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditakankan pada kegiatankegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu, dan lainnya.

Jenis-jenis pelayanan mencakup aspek yang sangat luas, hal tersebut menyebabkan persoalan pelayanan umum dalam suatu pemerintahan begitu kompleks. Oleh karena itu membutuhkan banyak perhatian dari semua elemen pemerintah maupun elemen masyarakat sebagai pemberi dan penerima pelayanan agar pelayanan umum dapat berkualitas.¹⁹

5. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Prinsip-prinsip pelayanan publik yaitu sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan.

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan.

- b. Kejelasan.

Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik, unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung

¹⁹Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*, (Yogyakarta: Gava Media, 2011), hlm. 23.

jawab dalam memberikan pelayanan dan rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

c. Kepastian Waktu.

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurung waktu yang telah ditentukan.

d. Akurasi.

Produk pelayanan diterima dengan benar, tepat dan sah.

e. Keamanan.

Proses produk pelayanan publik memberikan rasa dan kepastian hukum.

f. Tanggung Jawab.

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

g. Kelengkapan Sarana dan Prasarana.

Peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi dan informatika.

h. Kemudahan Akses.

Tempat dan lokasi sarana dan prasarana yang memadai mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.

i. **Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan.**

Pemberian pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

j. **Kenyamanan.**

Pemberi pelayanan harus tertib, teratur disediakan ruang dan waktu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan.²⁰

6. **Asas-Asas Pelayanan Publik**

Pelayanan publik dilakukan untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaranya membutuhkan azas-azas pelayanan. Dengan kata lain, dalam memberikan pelayanan publik, penyedia pelayanan publik harus memperhatikan azas pelayanan publik. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam pasal 4 yaitu penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:²¹

a. **Kepentingan umum.**

²⁰Surjadi, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, (Bandung: Reifika Aditama, 2009), hlm. 65.

²¹Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 4.

Pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan golongan.

b. Kepastian hukum.

Jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam menyelenggarakan pelayanan.

c. Kesamaan hak.

Pemberian pelayan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

d. Keseimbangan hak dan kewajiban.

Pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima layanan.

e. Keprofesionalan

Pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.

f. Partisipatif.

Peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

g. Persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif.

Setiap warga Negara berhak memperoleh pelayan yang adil.

h. Keterbukaan.

Setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.

i. Akuntabilitas.

Proses penyelenggaraan pelayan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan.

Pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga terciptanya keadilan dalam pelayan.

k. Ketepatan waktu.

Penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.

l. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

Setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah dan terjangkau.

B. Dasar Hukum

Di dalam Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 63 tahun 2016 tentang Penerbitan Dokumen Kependudukan bagi Petugas Khusus pada pasal 1 dijelaskan bahwa Penduduk Wajib KTP-el adalah Warga Negara Indonesia dan Orang Asing yang memiliki Izin Tinggal Tetap yang telah

berumur 17 (tujuh belas) tahun atau telah kawin atau pernah kawin secara sah.²²

Di dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 40 tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan pada pasal 25 dijelaskan untuk menyelenggarakan urusan Administrasi Kependudukan di kabupaten/kota dibentuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota.

Pada pasal 26 dalam menyelenggarakan urusan Administrasi Kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota melaksanakan yaitu tentang pengadaan blangko Dokumen Kependudukan selain blangko KTP-el, formulir, dan buku untuk pelayanan pendaftaran Penduduk dan pencatatan sipil sesuai dengan kebutuhan.²³

Di dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam pasal 4 yaitu penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:²⁴

a. Kepentingan Umum.

²²Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 63 tahun 2016 tentang Penerbitan Dokumen Kependudukan bagi Petugas Khusus pada pasal 1.

²³Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 40 tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan pada pasal 25 dan 26.

²⁴Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 4.

- b. Kepastian Hukum.
- c. Kesamaan Hak.
- d. Keseimbangan Hak dan Kewajiban.
- e. Keprofesionalan.
- f. Partisipatif.
- g. Persamaan Perlakuan/ Tidak Diskriminatif.
- h. Keterbukaan.
- i. Akuntabilitas.
- j. Fasilitas dan Perlakuan Khusus Bagi Kelompok Rentan.
- k. Ketepatan Waktu.
- l. Kecepatan, Kemudahan dan Keterjangkauan.

C. Teori Kesadaran Hukum

Kesadaran hukum dapat diartikan sebagai kesadaran diri sendiri tanpa adanya paksaan, tekanan perintah untuk tunduk pada hukum yang berlaku. Dengan adanya kesadaran hukum yang dimiliki masyarakat maka tidak akan adanya sanksi yang dikeluarkan karena masyarakat sudah sadar akan hukum tersebut, karena pada hakikatnya sanksi dikeluarkan karena adanya pelanggaran hukum.

Menurut Soerjono Soekanto “kesadaran hukum merupakan persoalan nilai-nilai hukum pada diri manusia, sehingga apabila masyarakat memiliki kesadaran hukum maka berarti membutuhkan hukum

tersebut”.²⁵ Kemudian Soerjono Soekanto menyebutkan terdapat 4 (empat) indikator yang menjadi acuan agar masyarakat dapat memiliki sifat sadar hukum yaitu:

1. Pengetahuan tentang hukum.
2. Pemahaman tentang hukum.
3. Siakap terhadap hukum.
4. Perilaku hukum.

Keempat komponen tersebut harus diterapkan di dalam dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten padang lawas utara maupun masyarakat-nya. Karena apabila hanya dilaksanakan pada satu pihak saja maka pelayanan yang baik tidak akan berjalan dengan maksimal. Ketika kita mengibaratkan kesadaran hukum dengan manusia dan peraturan maka pada dasarnya kesadaran hukum meruapakan jembatan dari manusia terhadap peraturan. Dengan anggapan bahwasannya hukum dibuat untuk melindungi masyarakat dan menjaga kepentingan kepentingannya maka setelah itu akan timbul kesadaran hukum.

D. Pelayanan Publik Dalam Islam

Allah telah memberi bimbingan dan petunjuk sebagaimana dicontohkan oleh Nabi Muhammad Saw, bahwa kesuksesan Islam yang ditunjukkan oleh nabi dalam menciptakan tatanan politik membuat

²⁵Soerjono Soekonto, *Kesadaran Hukum dan Kepatuhan Hukum*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2002), hlm. 213.

keagungan banyak masyarakat, etika dan kebudayaan telah banyak memberikan kontribusi penting bagi peradaban dunia.²⁶

Di dalam hukum Islam ditinjau dari segi fiqh siyasah yang dipandang juga dari segi politik Islam tentang pentingnya pelaksanaan pelayanan publik yang baik, yaitu yang terdapat pada Al-Qur'an QS. Al-Anfal ayat 27 yang artinya "*Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul (Muhammad) dan (juga) janganlah kamu mengkhianati amanat-amanat yang dipercayakan kepadamu, sedang kamu mengetahui*".²⁷

Maka pada ayat ini Allah melarang kaum Muslimin mengkhianati janji mereka, dan wajib menaati hukum-hukum Allah dan tidak melanggar ketentuan-ketentuanNya, baik ketentuan yang mengatur hubungan antara sesama hamba, dan sebagai dasar bagi mereka untuk menegakan hukum-hukum Allah ialah takwa.

Adapun permasalahan pelaksanaan pelayanan KTP-el ini berkaitan dengan fiqh siyasah dusturiyah. Fiqh siyasah dusturiyah adalah yang membahas masalah perundang-undangan negara yaitu berhubungan dengan peraturan dasar tentang bentuk pemerintahan dan batasan kekuasaannya, cara pemilihan (kepala negara), batasan kekuasaan yang lazim bagi pelaksanaan urusan umat, dan ketetapan hak-hak yang wajib bagi individu dan masyarakat, serta hubungan antara penguasa dan rakyat.

²⁶Abdul Chalik, *Islam, Negara dan Masa Depan Ideologi Politik*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2017), hlm. 2.

²⁷ Kementrian Agama RI, *Al-Hikmah Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Bandung: Diponegoro, 2010), cetakan ke-8, hlm 180.

Permasalahan di dalam fiqh siyasah dusturiyah adalah hubungan antara pemimpin di suatu pihak dan rakyatnya dipihak lain serta kelembagaan-kelembagaan yang ada di dalam masyarakatnya. Oleh karena itu, fiqh siyasah dusturiyah hanya membahas pengaturan dan perundang-undangan yang dituntut oleh hal ihwal kenegaraan dari segi persesuaian dengan prinsip-prinsip agama dan merupakan realisasi kemaslahatan manusia serta memenuhi kebutuhannya.²⁸

a. Pelayanan dalam Islam

Islam adalah wahyu yang diturunkan kepada Nabi Muhammad Saw. Kita percaya bahwa wahyu itu terdiri atas dua macam yaitu wahyu yang berbentuk Al-Quran dan wahyu yang berbentuk hadits.²⁹ Dalam Islam pelayanan adalah suatu keharusan yang pengoperasiannya sesuai dengan prinsip syari'ah. Agar suatu pelayanan yang di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Lawas Utara harus lebih terarah maka semua pihak harus mempunyai pedoman dan prinsip-prinsip yang dituangkan didalam ajaran Islam. Dimana Islam menekankan keabsahan suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen merasa kepuasan secara maksimum.

b. Konsep-Konsep Pelayanan dalam Islam

1) Prinsip Tolong-Menolong (*ta'awun*)

²⁸H. A Djazuli, *Fiqh Siyah Implementasi Kemaslahatan Umat dalam Rambu-Rambu Syari'ah*, (Jakarta:Kencana, 2003), hlm 47.

²⁹M. Atho Mudzhar, *Pendekatan Studi Islam Dalam Teori Dan Praktik*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2007), Cet. VII, hlm. 19.

Memberikan pelayanan yang terbaik untuk sesama umat manusia adalah suatu pekerjaan yang sangat mulia dan itu merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang ingin melakukannya. Ajaran Islam memang sudah menetapkan agar orang beriman saling tolong menolong atau bantu membantu dalam berbuat kebaikan dan ketakwaan saja, tidak boleh bantu membantu didalam berbuat dosa dan pelanggaran.

2) Prinsip Memberi Kemudahan (*At- Taysir*)

Menyadari sepenuhnya bahwa tabiat manusia yang tidak menyukai beban yang membatasi kemerdekaannya, maka Allah SWT menurunkan syari'at Islam untuk memelihara dan mengusahakan agar ketentuan yang dibebankan pada manusia dapat dengan mudah dilaksanakan serta dapat menghilangkan kesulitan dan kesempitan adalah menghilangkan hal-hal yang menyulitkan (*masyaqah*) masyarakat yang berlebih-lebihan, dan dapat menghabiskan daya manusia dalam melaksanakannya.

3) Prinsip Persamaan (*musawah*)

Persamaan didalam Islam disebut *alwusawa* adalah sikap yang memandang seimbang, sejajar, sama rata antar sesama manusia. Dalam demokrasi Islam, *almusawa* berhimpitan dengan nilai *assyura* (musyawarah) dan *Al-adalah* (keadilan).

4) Prinsip Saling Mencintai (*muhabbah*)

Rasullullah mengajarkan agar mencintai saudara seperti halnya mencintai diri sendiri. Rasa saling cinta atau mencintai ialah rasa kasih sayang yang muncul dari lubuk hati yang paling dalam untuk rela berkorban, tanpa mengharapkan imbalan apapun. Contoh sederhana yang bisa diambil dalam kehidupan sehari-hari. Seorang karyawan yang memberikan pelayanan kepada orang lain (pelanggan) dengan memperlakukan orang tersebut dengan baik seperti memperlakukan dirinya sendiri.

5) Prinsip Lemah Lembut (*Al-Lain*)

Berlaku lemah lembut inilah akhlaq Nabi Muhammad yang dimana beliau yang diutus dengan membawa akhlaq yang mulia ini. Artinya kita selaku umatnya harus selalu mengikuti apa yang menjadi perintah dan juga larangan dari baginda kita Nabi Muhammad shallallahu alaihi wasallam. Terlebih lagi ajaran beliau yang menyeru untuk berperilaku yang baik dan lemah lembut, yang sudah beliau ajarkan baik dengan perbuatan, perkataan dan tingkah laku.

6) Prinsip Kekeluargaan (*Ukhuwah*)

Persaudaraan mencakup persamaan salah satu unsur seperti suku, agama, profesi, dan perasaan. Sehingga di dalam al-quran dijelaskan bahwa *ukhuwah* adalah persaudaraan seagama Islam, dan persaudaraan yang jalinannya bukan karena agama.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Disdukcapil Paluta. Alasan peneliti memilih lokasi ini karena ingin mengetahui bagaimana pelaksanaan pelayanan kartu tanda penduduk elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Lawas Utara. Dan untuk mengetahui bagaimana persepsi masyarakat terhadap pelaksanaan pelayanan kartu tanda penduduk elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Lawas Utara. Adapun waktu yang digunakan peneliti untuk melaksanakan penelitian ini mulai Agustus sampai dengan Oktober 2022.

B. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah subjek dituju untuk diteliti oleh peneliti yaitu subjek menjadi pusat perhatian atau sasaran peneliti.³⁰ Adapun menjadi subjek penelitian ini adalah Pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Lawas Utara.

C. Jenis Penelitian

Jenis penelitian digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum normatif-empiris. Hukum normatif-empiris merupakan suatu pemahaman hukum dalam arti norma dan pelaksanaan aturan hukum dalam perilaku nyata sebagai akibat keberlakuan norma hukum.

³⁰Sukardi, *Metode Penelitian Kompetensi Prakteknya*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2004), hlm. 93.

Penelitian ini adalah penelitian yang mengkaji norma hukum positif dan pelaksanaan hukum yang sudah ada pada setiap peristiwa hukum yang terjadi dalam masyarakat. Pengkajian tersebut bertujuan untuk mengetahui apakah penerapan hukum didalam masyarakat sudah ditindaklanjuti sesuai dengan peraturan yang berlaku.³¹

D. Pendekatan Penelitian

Metode Pendekatan yang digunakan peneliti dalam penelitian ini ada dua yaitu:

a. Pendekatan Undang-Undang

Pendekatan undang-undang merupakan pendekatan yang dilakukan dengan menggunakan tehnik yang mendalami dan mengoreksi peraturan beserta dengan regulasi yang berhubungan dengan isi hukum yang ditangani.³²

b. Pendekatan Hukum Sosiologis

Yang dimaksud dengan pendekatan ini adalah pendekatan yang mengalami hukum dalam konteks sosial. Hal yang diharapkan dari pendekatan hukum sosiologis ini ialah untuk menjelaskan ataupun menguji serta mengkritik berlakunya hukum formal dalam masyarakat.³³

116. ³¹Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum*, (Mataram: University Press, 2020), hlm. 115-

³²Bachtiar, *Metodologi Penelitian Hukum*, (Pamulang: Unpam Press, 2019), hlm. 82.

³³Bachtiar, *Metodologi Penelitian Hukum*,....., hlm. 90.

E. Sumber Data Penelitian

Sumber data penelitian peneliti yaitu dengan mengamati, bertanya atau membaca tentang hal-hal berkenaan dengan variabel diteliti.³⁴

Adapun jenis atau sumber data digunakan adalah sebagai berikut:

1. Data Primer

Data primer merupakan sumber data utama dalam penelitian. Data primer atau data pokok ialah data dikumpulkan peneliti secara langsung dari sumbernya untuk diamati dicatat dalam bentuk pertama kalinya merupakan bahan utama penelitian, diperoleh dari sumber pertama melalui prosedur teknik pengambilan data dapat berupa wawancara observasi. Adapun termasuk sumber data primer yaitu: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Lawas Utara.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data pelengkap atau pendukung jenis data tambahan peneliti tidak diperoleh dari sumber utama tetapi sudah melalui sumber kesekian. Artinya, orang-orang tersebut tidak merasakan secara langsung masalah diteliti, tetapi mendapatkan informasinya dari sumber-sumber primer lainnya.

³⁴Burhan Bungin, *Analisis Data Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Raja Grafindo, 2003), hlm. 53.

F. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data dibutuhkan dari lapangan, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

a) Observasi

Peneliti melakukan pengamatan pencatatan secara sistematis terhadap fenomena fakta diselidiki, tanpa mengajukan pertanyaan.³⁵ Teknik pengumpulan data observasi digunakan peneliti dengan cara merekam pola perilaku manusia, objek kejadian-kejadian menggunakan pertanyaan atau berkomunikasi dengan subjek. Proses tersebut mengubah fakta menjadi data. Istilah observasi diarahkan pada kegiatan memperhatikan secara akurat, mencatat kasus muncul, mempertimbangkan hubungan antar aspek dalam kasus tersebut.

b) Wawancara

Tehnik pengumpulan data yang digunakan peneliti adalah wawancara. Wawancara merupakan tehnik yang digunakan untuk mendapatkan keterangan-keterangan lisan melalui bercakap-cakap dan berhadapan muka dengan orang yang memberikan keterangan pada si peneliti.³⁶ Wawancara yang dimaksud yaitu melakukan tanya jawab secara langsung

³⁵Amiruddin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2016), hlm. 30.

³⁶Sugiono, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hlm. 137.

antara peneliti dengan responden atau narasumber atau informan untuk mendapatkan informasi.

Wawancara ini dapat dipakai untuk melengkapi data diperoleh melalui observasi. Dalam hal ini peneliti melakukan wawancara secara langsung dengan pegawai Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil dan beserta masyarakat Kabupaten Padang Lawas Utara.

c) Dokumentasi

Dalam pengumpulan data peneliti juga menggunakan tehnik dokumentasi yaitu tehnik pengumpulan data berwujud sumber data tertulis atau gambar. Sumber tertulis atau gambar berbentuk dokumen resmi, buku, majalah, arsip, dokumen pribadi foto terkait dengan masalah penelitian. Dilakukan untuk memperoleh memahami konsep ketentuan dari pelaksanaan pelayanan kartu tanda penduduk elektronik di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Lawas Utara.

G. Teknik Analisis Data

Analisis Data adalah proses mengorganisasikan mengurutkan data dalam pola, kategori satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema hipotesis kerja. Jadi dalam analisis data bertujuan untuk mengorganisasikan data-data diperoleh. Setelah data diperoleh dari lapangan terkumpul dengan metode pengumpulan data telah dijelaskan di

atas, maka penulis akan mengelola menganalisis data tersebut dengan menggunakan analisis deskriptif kualitatif.

Analisis data kualitatif adalah upaya dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data memilah-milahnya menjadi satuan dapat dikelola, mensistensikannya, mencari mencakup pola, menemukan apa penting apa dipelajari apa diceritakan kepada orang lain.³⁷

H. Teknik Pengecekan Keabsahan Data

Metode pengolahan data peneliti harus sesuai dengan keabsahan data. Cara kualitatif artinya menguraikan data dalam bentuk kalimat teratur, runtun, logis, tidak tumpang tindih, efektif sehingga memudahkan pemahaman interpretasi data. Adapun tahapan-tahapan peneliti dalam menganalisis data yaitu:

1) *Editing/* Edit

Editing kegiatan dilakukan peneliti setelah penghimpunan data dilapangan. Proses ini menjadi penting bagi peneliti karena kenyatannya bahwa data terhimpun kadang belum memenuhi harapan peneliti, ada diantaranya kurang bahkan terlewatkan. Oleh karena itu untuk kelengkapan penelitian ini, maka proses *editing* ini sangat diperlukan dalam mengurangi data tidak sesuai dengan tema penelitian ini yaitu,

³⁷Anselm Strauss Juliet Corbin, *Dasar-dasarn Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2003), hlm. 9.

Pelaksanaan Pelayanan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Lawas Utara.

2) *Classifying*/Klasifikasi

Agar penelitian ini lebih sistematis, maka data hasil wawancara penelitian diklasifikasikan berdasarkan kategori tertentu, yaitu berdasarkan pertanyaan dalam rumusan masalah, sehingga data diperoleh benar-benar memuat informasi dibutuhkan dalam penelitian ini.

3) Verifikasi

Verifikasi data mengecek kembali data-data penelitian sudah terkumpul untuk mengetahui keabsahan datanya apakah benar-benar sudah valid sesuai dengan diharapkan peneliti.³⁸ Jadi, tahap verifikasi ini dilakukan peneliti sebagai tahap pembuktian kebenaran data penelitian untuk menjamin validitas data telah terkumpul.

Verifikasi ini dilakukan dengan cara mendengarkan mencocokkan kembali hasil wawancara telah dilakukan sebelumnya dengan bentuk tulisan dari hasil wawancara peneliti, kemudian menemui sumber data subjek memberikan hasil wawancara dengannya untuk di tanggapi apakah data tersebut sesuai dengan diinformasikan atau tidak.

³⁸Sukur Kolil, *Metodelogi Penelitian*, (Bandung: Pustaka Media, 2006), hlm. 134.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Temuan Umum Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum

a. Kabupaten Padang Lawas Utara

1) Sejarah Kabupaten Padang Lawas Utara

Kabupaten Padang Lawas Utara merupakan Kabupaten pemekaran Baru dari Kabupaten Tapanuli Selatan pada tahun 2007. Dasar hukum pendirian Kabupaten Padang Lawas Utara adalah Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2007 dan disyahkan pada tanggal 10 Agustus 2007 tentang pembentukan Kabupaten Padang Lawas Utara dan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2007 dan disyahkan pada tanggal 10 Agustus 2007 tentang pembentukan Kabupaten Padang Lawas Utara.

Wilayah Padang Lawas Utara yang sebelumnya Tapanuli Selatan disebut *Afdelling*³⁹ Padang Sidempuan yang dikepalai oleh seorang Residen yang berkedudukan di Padang sidempuan. *Afdeling* Padang sidempuan dibagi atas tiga *onder afdeling* masing-masing dikepalai oleh pengawas sebagai berikut:

- a) *Onder Afdeling* Angkola dan Sipirok berkedudukan di Padang Sidempuan *Onder* ini dibagi atas tiga *Distrik* yaitu,

³⁹Dalam bahasa belanda *Afdelling* berarti departemen.

Distrik Angkola berkedudukan di Padang Sidempuan, *Distrik* Batang Toru berkedudukan di Batang Toru, *Distrik* Sipirok berkedudukan di Sipirok.

- b) *Onder Afdeling* Padang Lawas berkedudukan di Padang Lawas, *Onder* ini dibagi atas tiga *Distrik*, masing-masing dikepalai seorang Asisten Demang yaitu, *Distrik* Padang Bolak berkedudukan di Gunung Tua, *Distrik* Barumon dan Sosa berkedudukan di Sibuhuan, *Distrik* dolok berkedudukan di Sipiongot.
- c) *Onder Afdeling* Mandailing Natal berkedudukan di Kota Nopan, *Onder* ini dibagi atas lima *Onder Distrik* yaitu *Distrik* Panyabungan berkedudukan di Panyabungan, *Distrik* Kota Nopan Berkedudukan di Kota Nopan, *Distrik* Muara Sipongi berkedudukan di Muara Sipongi, *Distrik* Natal berkedudukan di Natal, *Distrik* Batang natal berkedudukan di Muara Soma.

Daerah Angkola Sipirok dibentuk menjadi suatu Kabupaten yang dikepalai seorang Bupati yang berkedudukan di Padang Sidempuan. Daerah Padang Lawas dijadikan suatu Kabupaten yang dikepalai seorang Bupati yang berkedudukan di Gunung Tua Bupati pertamanya adalah Parlindungan Lubis. Daerah Mandailing Natal adalah sebuah Kabupaten yang dikepalai seorang Bupati yang berkedudukan di Panyabungan.

Semenjak awal 1950 terbentuklah Daerah Tapanuli Selatan dan seluruh pegawai yang ada pada Kantor Bupati Angkola, Sipirok, Padang Lawas dan Mandailing Natal ditentukan menjadi pegawai Kantor Bupati Kabupaten Tapanuli Selatan yang berkedudukan di Padang Sidempuan.

Dengan keluarnya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 1998 dan disahkan pada tanggal 23 November 1998 Tentang pembentukan Kabupaten Mandailing Natal maka Kabupaten Tapanuli Selatan dimekarkan menjadi dua Kabupaten. Selanjutnya dengan dikeluarkannya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2007 dan disahkan pada tanggal 10 Agustus 2007 Tentang Pembentukan Kabupaten Padang Lawas Utara.

2) Visi dan Misi Kabupaten Padang Lawas Utara

Visi:

1. Mewujudkan Padang Lawas Utara Beriman, Cerdas, Maju dan Beradat.

Misi:

1. Mewujudkan pemerintahan yang demokratis dan berkualitas dengan pelayanan aparatur yang berprinsip pada *good governance*.

2. Melakukan percepatan pembangunan insfratraktur strategis dan pedesaan yang melibatkan partisipasi seluruh lapisan masyarakat.
3. Mewujudkan kesejahteraan masyarakat melalui pertumbuhan ekonomi yang berbasis kerakyatan, optimalisasi pengelolaan sumber daya yang berkesinambungan, peningkatan daya saing daerah dan memperhatikan penganalan nilai agama, adat dan budaya.

3) Penduduk

Berikut tabel jumlah penduduk Padang Lawas Utara yang sudah wajib KTP-el, sudah direkam dan yang sudah dicetak:

Tabel 1

Warga yang sudah wajib KTP-el	Sudah direkam	% (Persen)	KTP-el yang sudah dicetak	% (Persen)	Yang belum punya KTP-el	% (Persen)
173.054	167.337	96,696	166.386	99,431	6,668	0,000385

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Lawas Utara.

4) Keadaan Ekonomi

Kabupaten Padang Lawas Utara terkenal dengan pertanian dan perkebunan, mata pencaharian di bidang pertanian hampir di

seluruh wilayah Kabupaten Padang Lawas Utara seperti tanaman padi, sedangkan bidang perkebunan yang paling cocok adalah karet, ubi kayu, sawit.

5) Keadaan Pendidikan

Pada umumnya masyarakat Kabupaten Padang Lawas Utara mayoritas lulusan SMP/MTS dan SMA/MA, juga masih ada yang lulusan SD bahkan yang tidak ada lulusannya atau bua huruf, namun para generasi ataupun anak keturunan dari masyarakat Kabupaten Padang Lawas Utara sudah sampai ke jenjang Perguruan Tinggi.

b. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Lawas Utara terletak di jalan lintas Gunung Tua-Langga Payung KM 5 kode pos 22753. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Lawas Utara merupakan instansi pemerintah yang bertugas dalam pembantuan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil dan tugas lainnya yang diberikan sesuai dengan lingkup tugas dan fungsinya.

1. Visi Misi dan Motto

Visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Lawas Utara adalah bersama membangun padang lawas utara beriman, cerdas, maju dan beradat. Adapun misi kantor yaitu mewujudkan tata pemerintahan yang demokratis aspiratif dan

akuntabel dan tercapainya masyarakat yang sejahtera. Dan juga motto kantor ialah cepat, tepat, akurat dan dapat dipertanggungjawabkan.

2. Struktur Organisasi

Adapun susunan organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Lawas Utara terdiri atas:

- a. Kepala Dinas
- b. Sekretariat:
 - 1) Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
 - 2) Sub Bagian Keuangan
 - a) Bendahara
- c. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk:
 - 1) Sub Pendataan Penduduk
 - 2) Pengadministrasi Kependudukan
 - 3) Sub Identitas Penduduk
 - 4) Pemeriksa Kependudukan
- d. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil:
 - 1) Sub Kelahiran
 - 2) Sub Perkawinan dan Perceraian
 - 3) Sub Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian
- e. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan:
 - 1) Sub Sistem Informasi Administrasi Kependudukan

3. Pegawai Kantor

Para pegawai merupakan komponen penting yang dituntut untuk melaksanakan tugas dalam memberikan pelayanan yang efektif sehingga akan memudahkan tercapainya tujuan *e-government* yang menginginkan adanya pelayanan demokratis, adil, bertanggung jawab, transparan, bersih, akuntabel, responsif, efektif dan efisien.

c. Kartu Tanda Penduduk Elektronik

1. Syarat pembuatan KTP-el

a. Syarat umum membuat KTP baru:

- 1) Berusia minimal 17 tahun.
- 2) Kartu Keluarga (KK).

b. Syarat penduduk asing yang memiliki izin tinggal tetap, sebagai berikut:

- 1) Telah berusia 17 tahun atau sudah kawin/pernah kawin.
- 2) Membawa KK.
- 3) Dokumen perjalanan kartu izin tetap tinggal.

c. Syarat bagi penduduk yang pindah datang atau pindah domisili, sebagai berikut:

- 1) Melampirkan surat keterangan pindah dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tempat asal pemohon.

2) Kartu Keluarga (KK).

d. Syarat KTP-el baru karena hilang sebagai berikut:

1) Kartu Keluarga.

2) Surat Keterangan Hilang dari Polisi.

e. Syarat perubahan KTP-el sebagai berikut:

1) Kartu Keluarga.

2) KTP lama asli.

f. Syarat KTP-el karena rusak sebagai berikut:

1) Kartu Keluarga.

2) KTP lama asli.

2. Proses Pembuatan KTP-el

Proses pembuatan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai berikut:

- a. Penduduk datang ke tempat pelayanan foto copy KK.
- b. Ambil nomor antrean.
- c. Tunggu pemanggilan sesuai nomor antrean.
- d. Menuju ke ruangan yang di tentukan.
- e. Petugas melakukan verifikasi data penduduk dengan data base.
- f. Melakukan foto (digital).
- g. Tanda tangan (Pada alat perekam tanda tangan).
- h. Perekaman sidik jari (pada alat perekam sidik jari) & scan retina mata.

- i. Petugas membutuhkan tanda tangan dan stempel pada surat panggilan yang sekaligus sebagai tandabukti bahwa penduduk telah melakukan perekaman foto tandatangan sidik jari.
- j. Proses perekaman selesai, undangan di tandatangani oleh operator.
- k. Bagi wajib KTP yang perekaman data KTP-el nya gagal karena ada kesalahan data, agar membetulkan data dengan melakukan perekaman ulang sesuai jadwal ulang yang akan di tentukan pada saat perekaman pertama.

Berikut ditunjukkan gambar alur proses pengurusan KTP-el di bawah ini:

Gambar 2. Alur Pendaftaran KTP-el



Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Lawas Utara.

B. Temuan Khusus

1. Pelaksanaan Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Kabupaten Padang Lawas Utara

Pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Dalam pelaksanaan pelayanan publik harus berdasarkan standar pelayanan sebagai tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Indikator kualitas pelayanan terletak pada lima dimensi, yaitu sebagai berikut:⁴⁰

a) Bukti fisik (*tangibles*).

Bukti fisik adalah fasilitas fisik yang harus ada dalam proses pelayanan yang ditunjukkan oleh pihak pemberi dalam berbagai bentuk. Pelayanan yang diberikan berkualitas akan dapat memenuhi keinginan pelanggan, maka harus didukung oleh bukti fisik yang memadai.

⁴⁰Antonius Along, Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak, "Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Vol. 6 No. 1 2020, hlm. 96.

Berdasarkan data yang ditemukan peneliti menunjukkan bahwa bukti fisik yang disediakan belum sepenuhnya memberikan kesan yang positif. Hal ini disebabkan karena jumlah kursi yang disediakan masih sedikit dan ruangan yang panas tidak tersedianya AC.

b) Keandalan (*reliability*).

Kehandalaan merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat, dipercaya, tepat waktu dan tanpa melakukan kesalahan setiap kali. pelayanan yang berkualitas dapat ditingkatkan melalui kesediaan dan kemampuan dalam membantu pelanggan merespon permintaan mereka dengan cepat.

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh selama dilapangan bahwa alasan seperti keterlambatan pegawai dalam menyelesaikan jasa yang dibutuhkan, pegawai yang terkadang tidak berada dalam ruangan pada saat ditemui dan tidak tepat waktu dalam penyelesaian KTP-el.

c) Daya tanggap (*responsiveness*).

Adanya kejelasan yang bijaksana, mendetail, dan mengarahkan agar dapat menyikapi prosedur dan mekanisme kinerja yang berlaku dalam organisasi sehingga bentuk pelayanan mendapat respon yang baik.

d) Jaminan (*assurance*).

Dimensi yang harus diperhatikan dalam memberikan pelayanan antara lain adalah kesopanan petugas terutama dalam memberikan pelayanan. Kualitas pelayanan dari jaminan sudah baik, dilihat dari sikap petugas yang sopan.

e) Empati (*emphaty*).

Empati dalam suatu pelayanan adalah perhatian lebih yang harus diberikan, keseriusan, simpatik terhadap kebutuhan pelanggan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan tentunya harus mampu memberikan perhatian terhadap berbagai bentuk pelayanan yang diberikan, sehingga yang dilayani merasa menjadi orang yang penting.

Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Lawas Utara merupakan salah satu instansi pemerintah dalam pelaksanaan fungsi pemerintahan khususnya pelayanan kepada masyarakat dalam pembuatan KTP-el, maka pegawai perlu memperhatikan dan menciptakan hubungan yang baik dengan masyarakat sebagai subyek yang dilayani, agar kebutuhan dan tuntutan masyarakat mampu dipenuhi.

Wujud sistem dalam pelaksanaan pelayanan KTP-el adalah input, proses dan output.

a. Input

Input adalah kumpulan elemen yang terdapat dalam sistem dan yang diperlukan untuk berfungsinya suatu sistem. Di dalam

input terdapat beberapa aspek seperti SDM, fasilitas, peralatan, bahan teknologi informasi dan lain-lain. Pelayanan yang bermutu memerlukan dukungan input yang bermutu pula. Peneliti melakukan wawancara dengan beberapa informan dari Disdukcapil untuk mengetahui sejauhmana input dalam pelayanan yang diterapkan di instansi tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai kantor Disdukcapil menyatakan bahwa jajaran pegawai telah melaksanakan sistem pelayanan KTP-el yaitu melakukan kegiatan penginputan data atau informasi atas isian blangko dimana menginput nama, tempat tanggal lahir, jenis kelamin, alamat, kecamatan dan desa, agama, status perkawinan, pekerjaan, kewarganegaraan dan berlaku hingga seumur hidup bagi pemohon yang mengurus KTP-el.⁴¹

Maksud dari wawancara dengan pegawai kantor Disdukcapil adalah bahwa dalam melaksanakan sistem pelayanan KTP-el berupa input data dan informasi pemohon sesuai dengan format yang diberikan untuk diisi dan dikembalikan ke pegawai untuk dicatat secara administratif sebagai pemohon yang mengurus KTP-el.

Hasil wawancara dengan informan dari masyarakat mengatakan bahwa sebagai masyarakat yang sudah wajib KTP-el,

⁴¹Wawancara Dengan Koordinator Identitas Penduduk Oleh Ibu Resna Nurany, Pada 23 Agustus 2022 Pukul 10:00 WIB.

dia datang ke Disdukcapil dengan membawa berkas prasyarat berupa fotocopy kartu keluarga, untuk mengurus KTP-el dan menunggu diproses untuk perekaman. Tetapi alat yang digunakan dalam perekaman data penduduk terbilang sedikit dan menyebabkan para pemohon harus antri berjam-jam untuk mendapat layanan.⁴²

Berdasarkan data yang dihasilkan diatas dapat disimpulkan bahwa dalam pelayanan KTP-el terdapat penginputan data yang dilakukan oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil agar masyarakat dapat melakukan proses ke tahap selanjutnya, dengan begitu masyarakat harus melengkapi berkas untuk melakukan proses perekaman KTP-el. Dan peralatan dalam perekaman masih kurang banyak, sehingga proses dalam penginputan data juga terpengaruhi.

b. Proses

Proses dapat diartikan sebagai serangkaian tahapan aktivitas kegiatan dari awal sampai akhir atau masih berjalan tentang suatu perbuatan pekerjaan atau tindakan yang dilakukan sampai dengan tercapainya tujuan.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan petugas kantor Disdukcapil menjelaskan prosedur dan tata cara penerbitan KTP-el yang diterapkan selama ini yaitu pemohon wajib KTP

⁴²Wawancara Defrina Rizky, Kamis 25 Agustus 2022 Desa Hiteurat Kabupaten Padang Lawas Utara.

datang dan membawa fotocopy kartu keluarga, lalu pemohon mendatangi operator untuk melakukan cek berkas dalam waktu 10 menit, petugas operator melakukan verifikasi selama 10 menit, melakukan rekaman dalam rangka waktu 3 menit dan cetak KTP selama 10 menit. Kepala dinas melakukan validasi dalam waktu 10 menit, penduduk pulang ke rumah Dan KTP-el sudah selesai karna waktu penyelesaiannya adalah 1 hari.⁴³

Hasil dari data yang ditampilkan ini memberi makna bahwa prosedur dan tata cara penerbitan KTP-el, sudah dijalankan dan diterapkan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, untuk memudahkan pemohon untuk mendapatkan KTP-el. Pemohon harus mempersiapkan berkas kelengkapan sesuai dengan prosedur yang harus dilalui sampai penerbitan KTP-el.

Selanjutnya peneliti mewawancarai salah seorang warga pemohon KTP-el, dia menjelaskan bahwa dalam proses di suruh menunggu untuk melakukan perekaman identitas. Kemudian setelah itu difoto, perekaman sidik jari, scan tanda tangan dan mata. Setelah selesai perekaman disuruh menunggu sekitar 1 hari untuk mendapatkan KTP-el yang sudah diterbitkan, akan tetapi KTP-elnya selesai hampir 1 minggu dan tidak sesuai dengan aturan yang telah dibuat di kantor.⁴⁴

⁴³Wawancara Dengan Koordinator Identitas Penduduk Oleh Ibu Resna Nurany, Pada 23 Agustus 2022 Pukul 10:15 WIB.

⁴⁴Wawancara Enjelina Siregar, Kamis 25 Agustus 2022 Desa Hiteurat Kabupaten Padang Lawas Utara.

Berdasarkan hasil data diatas dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan KTP-el belum diterapkan sesuai dengan aturan kantor yang telah dibuat. Sistem pelayanan KTP-el menjadi perhatian bagi setiap pemohon untuk mendapatkan pelayanan pengurusan KTP-el dari pegawai Disdukcapil Kabupaten Padang Lawas Utara. Dengan melakukan proses perekaman KTP-el dengan begitu proses akan berjalan lancar ketika masyarakat paham dan mengetahui persyaratan, proses, batas waktu dan penerbitan KTP-el. Ini penting dalam rangka mempermudah pemohon melakukan pengurusan dan mempermudah pegawai memberikan pelayanan penerbitan KTP.

c. Output

Output dapat diartikan sebagai elemen yang dihasilkan dari keberlangsungan suatu proses yang dilakukan dalam suatu sistem. Output juga dapat dikatakan sebagai suatu hasil yang dicapai dari berjalannya suatu proses.

Berdasarkan wawancara peneliti dengan informan dari kantor Disdukcapil mengatakan bahwa output dari sistem pelayanan KTP-el itu ditandai dengan penerbitan KTP-el bagi setiap masyarakat pemohon yang telah melalui proses perekaman data, registrasi dan pengisian biodata pada Disdukcapil Kabupaten Padang Lawas Utara yang kemudian diproses secara online ke database pusat. Database pusat akan mengeluarkan output

penerbitan KTP-el yang diserahkan kembali ke Disdukcapil dan sampai ke masyarakat pemohon KTP. Output penerbitan KTP-el di instansi ini sudah berjalan sesuai dengan prosedur yang berlaku.⁴⁵

Hasil data diatas memberikan makna bahwa output yang dihasilkan dalam pelayanan KTP-el ditandai dengan adanya penerbitan KTP-el yang diproses secara online ke database pusat dengan begitu database pusat mengeluarkan output berupa KTP-el yang diserahkan Disdukcapil untuk diberikan kepada masyarakat.

Seperti halnya yang dikatakan oleh informan dari kantor Disdukcapil bahwa bagi masyarakat yang telah melakukan perekaman KTP-el tentunya akan menghasilkan output berupa KTP-el, dimana KTP yang dihasilkan sudah terverifikasi ke dalam Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) sebagai data tunggal. SIAK menerapkan NIK yang sifatnya unik, tunggal dan berlaku selamanya dalam data penduduk program ini secara langsung terhubung dengan pusat jadi kemungkinan NIK yang dobel itu sedikit. NIK akan keluar secara otomatis ketika pegawai memasukkannya ke dalam database kependudukan”.⁴⁶

Makna data menunjukkan bahwa setiap pemohon yang mengurus KTP-el akan menghasilkan output berupa KTP-el

⁴⁵Wawancara Dengan Koordinator Identitas Penduduk Oleh Ibu Resna Nurany, Pada 23 Agustus 2022 Pukul 10:30 WIB.

⁴⁶Wawancara Dengan Pendataan Penduduk Oleh Bapak Adi Amsyah Siregar, Pada 24 Agustus 2022 Pukul 10:15 WIB.

dimana KTP-el ini sudah terverifikasi kedalam sistem informasi administrasi kependudukan yang secara langsung terhubung kepusat sehingga masyarakat tidak bisa memiliki KTP ganda.

Berdasarkan hasil data diatas dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan KTP-el telah diterapkan sesuai dengan system dimana output yang dihasilkan berupa KTP-el dan hasil yang akan mereka capai untuk memiliki KTP-el tergantung bagaimana proses yang mereka lalui. Sistem pelayanan KTP-el menjadi perhatian bagi setiap pemohon untuk mendapatkan pelayanan pengurusan KTP-el dari pegawai Disdukcapil Kabupaten Padang Lawas Utara.

2. Faktor Pendukung dalam pelaksanaan pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Kabupaten Padang Lawas Utara

a. Blangko KTP-el

Blangko KTP-el di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil saat ini sudah memadai. Blangko otomatis datang dari kantor pusat sesuai dengan data penduduk yang wajib KTP. Sesuai dengan wawancara peneliti dengan petugas kantor Disdukcapil petugas bidang identitas penduduk, beliau mengatakan “Blangko masuk ke kantor sesuai dengan kebutuhan dan sangat jarang kita mengalami kekurangan blangko”.⁴⁷

b. Anggaran

⁴⁷Wawancara Dengan Koordinator Identitas Penduduk Oleh Ibu Resna Nurany, Pada 23 Agustus 2022 Pukul 10:30 WIB.

Salah satu faktor yang sangat mendukung pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Lawas Utara adalah faktor anggaran. Dalam hal ini tentu adanya ketersediaan dana karena tanpa adanya anggaran/dana yang mencukupi maka pelaksanaan pelayanan tidak akan berjalan dengan baik.

c. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia dan infrastruktur betul-betul menjadi komitmen pemerintah daerah, hanya saja komitmen pun hanya sebatas pada penafsirannya sebagai sebuah tekad. Sumber daya yang tersedia di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil sudah memenuhi persyaratan sesuai peraturan yang ada seperti dalam hal rekrutmen kepegawaian, intervensi politik, dan distribusi staff yang seimbang.

3. Faktor Penghambat dalam pelaksanaan pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Kabupaten Padang Lawas Utara

a. Akses Internet

Di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil akses internet sangat susah sehingga proses pelayanan tidak bisa berjalan dengan lancar. Jaringan wifi juga disediakan dikantor akan tetapi hal tersebut hanya berpengaruh sedikit terhadap kinerja para kantor dalam mengimput data. Sehingga sering terjadi

ketidaktepatan waktu dalam pelayanan kantor yang menyebabkan masyarakat tidak puas terhadap pelayanan kantor.

Hal ini di dapatkan dari wawancara dengan informan kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan beliau mengatakan: “akses internet masih kurang bagus dan sudah ada jaringan wifi dikantor, akan tetapi masih kurang dan masih dapat menghambat kinerja”.⁴⁸

b. Kedisiplinan pegawai kantor

Disiplin merupakan suatu rangkaian perilaku yang menunjukkan nilai ketaatan, kepatuhan, dan keteraturan dan ketertiban. Karena disiplin dianggap hal yang penting sehingga menyatu di dalam dirinya. Disiplin kerja aparatur pemerintah sangat memberikan manfaat yang luar biasa bagi masyarakat sebagai pemanfaat jasa pemerintah. Ada beberapa prinsip pendisiplinan yaitu sebagai berikut:

- 1) Hadir ditempat kerja sebelum waktu kerja di mulai.
- 2) Bekerja sesuai dengan prosedur dan aturan kerja dan peraturan organisasi.
- 3) Patuh dan taat terhadap saran maupun masukan atasan.
- 4) Menggunakan peralatan kerja secara efektif dan efisien.
- 5) Ruang kerja dan peralatan kerja selalu di

⁴⁸ Wawancara Dengan Koordinator Identitas Penduduk Oleh Ibu Resna Nurany, Pada 23 Agustus 2022 Pukul 11:00 WIB.

- 6) jaga dengan rapi dan bersih.
- 7) Menggunakan Jam istirahat tepat waktu dan tidak meninggalkan tempat kerja sebelum waktunya.
- 8) Tidak menunjukkan sikap malas kerja.
- 9) Selama Kerja tidak pernah tidak masuk kerja dengan alasan yang tidak jelas.

Kedisiplinan di kantor Disdukcapil masih kurang, dapat dibuktikan pada saat peneliti mendatangi kantor Disdukcapil pada pukul 09.00 Wib namun masi terdapat beberapa pegawai kantor yang masih hadir di kantor. Sedangkan pegawai kantor lainnya belum hadir. Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan informan kantor Disdukcapil mengatakan: “Masalah kedisiplinan pegawai kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masih tergolong kurang disiplin. Jadwal masuk memang sudah ditetapkan jam 08.00 tapi masih ada yang belum datang”.⁴⁹

Kemudian peneliti juga bertanya kepada masyarakat yang ingin membuat KTP-el dan beliau mengatakan bahwa dia sudah datang kekantor pukul 08:00 Wib akan tetapi belum banyak pegawai yang berada dikantor, dan melihat banyak pegawai yang berada dikantin sehingga harus menunggu.⁵⁰

⁴⁹Wawancara Dengan Koordinator Identitas Penduduk Oleh Ibu Resna Nurany, Pada 23 Agustus 2022 Pukul 10:00 WIB.

⁵⁰Wawancara Suriani Rizki, Rabu 24 Agustus 2022 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Faktor kedisiplinan merupakan masalah yang terutama pada kantor Disdukcapil. Masyarakat akan selalu melihat bagaimana kinerja kantor Disdukcapil tersebut. Pengawasan masyarakat dan masukan-masukan dari masyarakat merupakan hal yang penting untuk meninjau dan mengevaluasi kinerja kantor Dinas Disdukcapil. Sehingga perlu yang namanya perbaikan terkait dengan kedisiplinan pegawai kantor Disdukcapil.

c. Sarana dan prasarana

Sarana dan Prasarana kantor Disdukcapil kurang memadai, dimana sarana transportasi yang tidak mendukung untuk kegiatan sosialisasi di desa pelosok yang sukar di jangkau dan masih adanya beberapa komputer yang belum memiliki kelengkapan pendukung yang dapat menunjang proses pelayanan.

d. Waktu Penyelesaian

Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan proses pelayanan KTP-el masih kurang sesuai, karena ketepatan waktu yang ditentukan kantor adalah 1 hari. Dan hal ini belum berjalan sepenuhnya dengan baik.

e. Masyarakat

Berjalan tidaknya sebuah pelaksanaan pelayanan KTP-el tergantung terhadap masyarakat. Apabila masyarakat itu sendiri tidak sadar, tidak disiplin kemudian tidak tertib terhadap administrasi kependudukan dan pencatatan sipil maka administrasi

kependudukan tidak akan berjalan dengan lancar sesuai dengan yang di inginkan. Banyak masyarakat yang ingin membuat KTP-el kurang sabar dalam prosesnya.

C. Analisis Penulis

Pelayanan publik merupakan pelayanan yang menjadi tanggungjawab pemerintah kepada warganya. Disdukcapil merupakan salah satu dinas yang terkait langsung dengan pelayanan publik, sebagai Dinas yang memiliki tugas pokok dan fungsi melaksanakan kewenangan di bidang pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil, salah satunya pelaksanaan pelayanan KTP-el.

Pembuatan KTP-el merupakan salah satu wujud pelayanan dasar pemerintah kepada masyarakatnya. KTP-el merupakan unsur penting dalam administratif kependudukan. Alasannya adalah karena KTP-el menyangkut masalah legitimasi seseorang dalam eksistensinya sebagai penduduk dalam suatu wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) dan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan pasal 63 ayat 1 yang berbunyi, “Penduduk WNI dan orang asing yang memiliki izin tinggal tetap dan sudah berumur 17 tahun atau telah menikah wajib memiliki KTP elektronik”.⁵¹

Dalam melaksanakan pelayanan KTP-el yang baik harus berdasarkan ketepatan, waktu, cepat, mudah, dan terjangkau, yang hal

⁵¹ Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan pasal 63 ayat 1.

tersebut dijelaskan dalam pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Pada pasal tersebut disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik yang dalam konteks ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Panyabungan kabupaten Mandailing Natal harus sesuai dengan asas sebagai berikut, yaitu kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keproporsionalan, partisipasif, persamaan perlakuan atau tidak deskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, dan kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.⁵²

Disdukcapil Kabupaten Padang Lawas Utara sudah berupaya untuk menciptakan pelayanan yang baik sesuai dengan motto kantor yaitu “Cepat, Tepat, Akurat dan Dapat dipertanggung jawabkan”. Akan tetapi hal tersebut belum efektif dan masing kurang baik mengingat masih adanya hambatan dalam pelaksanaan pelayanan KTP-el dan kesadaran dalam menjalankan tugas masih kurang disiplin.

Seperti yang kita ketahui dalam menjalankan pelayanan yang baik, harus ada kesadaran dari pihak kantor dan masyarakat yang harus sabar. Sehingga terwujudnya pelaksanaan pelayanan kartu tanda penduduk elektronik yang cepat, tepat, akurat dan dapat dipertanggung jawabkan.

⁵²Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pasal 4.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Pelaksanaan pelayanan kartu tanda penduduk elektronik kabupaten Padang Lawas Utara harus dijalankan dengan cara pegawai menginput, proses dan menghasilkan output penerbitan KTP-el yang benar sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 4.
2. Faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan pelayanan kartu tanda penduduk elektronik kabupaten Padang Lawas Utara. Faktor pendukung agar pelaksanaan pelayanan kartu tanda penduduk elektronik berjalan dengan baik ialah dengan adanya balngko KTP-el, anggaran dan sumber daya manusia yang memadai sehingga dalam melaksanakan pelayanan dapat berjalan dengan lancar. Dan untuk faktor penghambatnya yaitu akses internet yang kurang optimal, kedisiplinan pegawai kantor yang masih kurang tepat waktu, sarana dan prasarana kurang memadai, waktu penyelesaian yang tidak sesuai dengan yang ditentukan dan juga kesadaran masyarakat yang kurang.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka disarankan kepada:

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Lawas Utara hendaknya meningkatkan kualitas pelayanannya, terutama dalam segi kedisiplinan waktu, supaya masyarakat tidak merasa

terbaikan sesuai dengan apa yang telah diamanatkan di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Lawas Utara perlu melakukan perbaikan terhadap kapasitas jaringan internet agar terhindar dari kurang stabilnya jaringan, supaya proses pencetakan dan perekaman dalam pelayanan pembuatan KTP-el tidak terhambat lagi.
3. Pegawai yang masih terbilang kurang tanggap dikarenakan adanya masyarakat yang tidak sabar dalam mengurus seharusnya dapat memberikan respon yang baik karena itu sudah merupakan tanggungjawab pegawai.
4. Pihak masyarakat yang masih menggunakan KTP lama dan yang belum memiliki KTP-el, segera melakukan pengurusan KTP-el secara online guna membantu pemerintah dalam mengidentifikasi dan meregistrasi penduduk secara nasional.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Chalik, *Islam, Negara dan Masa Depan Ideologi Politik*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2017.
- Amiruddin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2016.
- Anselm Strauss Juliet Corbin, *Dasar-dasarn Penelitian Kualitatif*, Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2003.
- Antonius Along, Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak, “*Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, Vol. 6 No. 1 2020.
- Bachtiar, *Metodologi Penelitian Hukum*, Pamulang: Unpam Press, 2019.
- Burhan Bungin, *Analisis Data Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Raja Grafindo, 2003.
- Fatimatus Sahro dengan skripsi, “Tinjaun Fiqh Shiyasah Terhadap Pelayanan KTP Elektronik (KTP-EL) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mandailing Natal Berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tentang Pelayanan Publik“, *skripsi*, Pekanbaru: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2021.
- H. A Djazuli, *Fiqh Siyaaah Implementasi Kemaslahatan Umat dalam Rambu-Rambu Syari’ah*, Jakarta: Kencana, 2003.
- Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*, Yogyakarta: Gava Media, 2011.
- <https://disdukcapil.bogorkab.go.id/post/program-penerapan-kartu-tanda-penduduk-elektronik>.
- <https://dukcapil.karawangkab.go.id/profil/tugas-pokok-dan-fungsi>.
- <https://padanglawaskab.go.id/sejarah-kabupaten/12/2017/>.
- Husni Thamrin, *Hukum Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Aswaja Presindo, 2013.
- Karen Fahira, “Kualitas Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) (Studi Pada Kantor Kelurahan Pondok Labu DKI Jakarta)”, *skripsi*, Malang: Universitas Brawijaya, 2021.

Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Kementrian Agama RI, *Al-Hikmah Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Bandung: Diponegoro, 2010), cetakan ke-8.

M. Atho Mudzhar, *Pendekatan Studi Islam Dalam Teori Dan Praktik*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2007.

Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum*, Mataram: University Press, 2020.

Peraturan Pemerintah Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk berbasis Nomor Induk Kependudukan secara Nasional pasal 2 ayat (1).

Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 63 tahun 2016 tentang Penerbitan Dokumen Kependudukan bagi Petugas Khusus pada pasal 1.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 40 tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan pada pasal 25 dan 26.

Soerjono Soekonto, *Kesadaran Hukum dan Kepatuhan Hukum*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2002.

Surjadi, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, Bandung: Reifika Aditama, 2009.

Sukardi, *Metode Penelitian Kompetensi Prakteknya*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2004.

Sugiono, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 2010.

Sukur Kolil, *Metodelogi Penelitian*, Bandung: Pustaka Media, 2006.

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan pasal 1.

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 4.

Esmaitul Fitria Hrp

Phone: 085370158359

Email : esmailulfitriahrp@gmail.com

CURUCULUM VITAE
(DAFTAR RIWAYAT HIDUP)



Nama Lengkap : Esmaitul Fitria Hrp
NIM : 1810300045
Jurusan : Hukum Tata Negara
Fakultas : Syariah dan Ilmu Hukum UIN SYAHADA Padangsidempuan
Tempat/Tanggallahir : Hiteurat, 27 Desember 2000
JenisKelamin : Perempuan
Kewarganegaraan : Indonesia
Agama : Islam
Alamat : Desa Hiteurat, Kecamatan Halongonan, Kabupaten Padang
Lawas Utara, Provinsi Sumatera Utara

Nama Orang Tua

Ayah : Ahmad Harahap

Ibu : Rosmaini Hasibuan

Pendidikan

2006-2012 : SDN No. 100710 Hiteurat
2012-2015 : MTs Nurul Huda Hiteurat
2015-2018 : MAS Darul Ulum Sipaho
2018-2022 : S-1 Hukum Tata Negara UIN SYAHADA Padangsidempuan

DAFTAR WAWANCARA

1. Bagaimana sikap petugas pelayanan saat melayani masyarakat dalam pelaksanaan ktp-el?
2. Berapa lama waktu pelaksanaan dalam membuat ktp-el?
3. Apakah sarana prasarana telah mendukung proses pelayanan ktp-el?
4. Berapa banyak belangko yang masuk ke kantor, jika belangko habis?
5. Bagaimana proses pembuatan ktp-el?
6. Apakah fungsi dan tujuan dari ktp-el?
7. Dokumen apa sajakah yang diperlukan masyarakat jika ingin membuat ktp-el?
8. Data apa sajakah yang harus diisi oleh masyarakat dalam pembuatan ktp-el?
9. Apa yang menjadi alasan, kenapa masih ada masyarakat yang belum mengetahui tentang ktp-el?
10. Kendala apa yang sering terjadi dalam melaksanakan pelayanan ktp-el?
11. Upaya apa yang dilakukan dalam menghadapi kendala dalam pelayanan ktp-el?
12. Bagaimana pelaksanaan pelayanan ktp-el yang seharusnya?

DOKUMENTASI



Gambar: Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Lawas Utara



Gambar: Wawancara Bersama Koordinator Identitas Penduduk

Ibu Resna Nurany, S.H.



Gambar: Wawancara bersama Pendataan Penduduk Oleh Bapak Adi Amsyah Siregar.



Gambar: Subbag Umum Dan Kepegawaian



Gambar: Wawancara Bersama Masyarakat



Gambar: Wawancara Bersama Masyarakat



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM

Jalan T. Rizal Nurdin Km, 4.5 Sibitang 22733
Telepon (0634) 22080, Faximile (0634) 24022

Website: <http://fasih.iain-padangsidempuan.ac.id> e-mail: fasih@iain-padangsidempuan.ac.id

Nomor : B-131 /In.14/D.1/PP.00.9/08/2022 Padangsidempuan, 15 Agustus 2022
Lamp : -
Perihal : Pengesahan Judul dan Pembimbing Skripsi
Yth Bapak/Ibu :

1. Drs. H. Syafri Gunawan, M. Ag
2. Dermina Dalimunthe, S.H, M.H

Assalamu'alaikum Wr.Wb

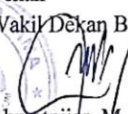
Dengan hormat, disampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa berdasarkan hasil sidang Tim Pengkaji Kelayakan Judul Skripsi, telah ditetapkan Judul Skripsi Mahasiswa tersebut di bawah ini sebagai berikut:


Nama : Esmaitul Fitria Hrp
NIM : 1810300045
Sem/T.A : VIII (Delapan) / 2021/2022
Fak/Prodi : Syariah dan Ilmu Hukum/HTN
Judul Skripsi : Pelaksanaan Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Lawas Utara

Seiring dengan hal tersebut, kami mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu menjadi Pembimbing I dan Pembimbing II penelitian penulisan skripsi mahasiswa dimaksud.

Demikian kami sampaikan, atas kesediaan dan kerjasama yang baik dari Bapak/Ibu, kami ucapkan terima kasih.

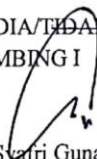
Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

a.n. Dekan
Wakil Dekan Bid. Akademik

Ahmatnizar, M.Ag.
NIP. 19680202 200003 1 005


Ketua Program Studi

Dermina Dalimunthe, S.H, M.H
NIP. 19710528 200003 2 005

PERNYATAAN KESEDIAAN SEBAGAI PEMBIMBING

~~BERSEDIA/TIDAK BERSEDIA~~
PEMBIMBING I


Drs. H. Syafri Gunawan, M. Ag
NIP. 19591109 195703 1 003

~~BERSEDIA/TIDAK BERSEDIA~~
PEMBIMBING II


Dermina Dalimunthe, S.H, M.H
NIP. 19710528 200003 2 005



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM
Jalan T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang Kota Padang Sidempuan 22733
Telepon (0634)22080 Faximili (0634) 24022
Website : uinsyahada.ac.id

Nomor : B- 1316 /In.14/D/TL.00/08/2022
Sifat : -
Lampiran : -
Hal : **Mohon Bantuan Informasi
Penyelesaian Skripsi.**

15 Agustus 2022

Yth, Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paluta

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Dengan hormat, Dekan Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan menerangkan bahwa:

Nama : Esmaitul Fitria Harahap
NIM : 1810300045
Program Studi : Hukum Tata Negara
Alamat : Hiteurat Paluta
No. Hp : 085370158359

adalah benar mahasiswa Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan judul " Pelaksanaan Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Lawas Utara. "

Sehubungan dengan itu, dimohon bantuan Bapak untuk memberikan data dan informasi sesuai dengan maksud judul skripsi di atas.

Demikian disampaikan, atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Rektor
Dekan
Ahmadnizar, M.Ag
NIP. 19680202 200003 1 005



PEMERINTAH KABUPATEN PADANG LAWAS UTARA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
JL. GUNUNG TUA - LANGGA PAYUNG KM.5

KodePos 22753

Gunungtua, 22 Agustus 2022

Nomor : 470/ 540 /2022

Lampiran : -

Perihal : Persetujuan Permohonan
Bantuan Informasi Penyelesaian
Skripsi

KepadaYth. :

Rektor UIN Syekh Ali Hasan

Ahmad Addry Padangsidimpuan

cq. Dekan Fakultas Syariah dan Ilmu
Hukum

Di -

Tempat

Menindaaklanjuti Surat Rektor UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addry Padangsidimpuan Nomor B-1316/In.14/D/TL.00/08/2022 Perihal Permohonan Bantuan Informasi Penyelesaian Skripsi.

Berkenaan dengan hal tersebut diatas, kami menyetujui Permohonan Pelaksanaan Penelitian oleh salahsatu mahasiswi Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addry Padangsidimpuan yang dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Lawas Utara dalam rangka meyelesaikan tugas akhir perkuliahan yaitu:

Nama : Esmaitul Fitria harahap

NPM : 1810300045

Program Studi : Hukum Tata Negara

Demikian kami sampaikan atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

a.n Kepala Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil
Sekretaris



Muhammad Rizal Siregar, SE, MM
NIP. 19810417 201101 1 003