

EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBUATAN KTP-EL MELALUI APLIKASI SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (SIAK) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN DELI SERDANG**Lika Ismaysiktah¹, Tunggul Sihombing², Asima Yanty S. Siahaan³**¹Program Studi Administrasi Publik, Universitas Terbuka^{2,3}Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Universitas Sumatera UtaraEmail: likaismay97@gmail.com**Abstrak**

Penelitian ini menganalisis efektivitas pelayanan e-KTP melalui aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang. Latar belakang penelitian ini berfokus pada pentingnya digitalisasi pelayanan publik guna meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kemudahan akses bagi masyarakat. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi SIAK mampu mempercepat proses penerbitan e-KTP dengan waktu pencetakan kurang lebih 5 menit setelah pengajuan. Namun, beberapa tantangan dihadapi dalam penerapan sistem ini, seperti kurangnya pemahaman masyarakat terhadap teknologi, keterbatasan infrastruktur, serta kendala teknis dalam operasional sistem. Selain itu, resistensi terhadap perubahan dan keterbatasan sumber daya manusia juga menjadi faktor penghambat efektivitas pelayanan. Secara keseluruhan, penerapan aplikasi SIAK di Kabupaten Deli Serdang memberikan manfaat yang signifikan bagi peningkatan layanan administrasi kependudukan, meskipun masih diperlukan optimalisasi dalam hal pelatihan SDM, peningkatan infrastruktur, dan sosialisasi kepada masyarakat agar sistem ini dapat lebih efektif dan berkelanjutan.

Kata kunci: Efektivitas, pelayanan publik, e-KTP, SIAK, administrasi kependudukan

Abstract

This study analyzes the effectiveness of e-KTP services through the Population Administration Information System (SIAK) application at the Department of Population and Civil Registration of Deli Serdang Regency. This research focuses on the importance of digitalizing public services to enhance efficiency, transparency, and accessibility for the community. A qualitative descriptive approach was used in this study, with data collected through interviews, observations, and documentation. The findings indicate that the implementation of SIAK has accelerated the issuance process of e-KTP, with an estimated printing time of approximately five minutes after submission. However, several challenges were encountered in implementing this system, including the public's limited understanding of technology, infrastructure constraints, and technical issues in system operations. Additionally, resistance to change and limitations in human resources have also hindered service effectiveness. Overall, the application of SIAK in the Deli Serdang Regency has significantly improved administrative services for population registration. However, further optimization is needed regarding human resource training, infrastructure enhancement, and public outreach to ensure the system operates more effectively and sustainably.

Keywords: Effectiveness, public service, e-KTP, SIAK, population administration

1. PENDAHULUAN

Instansi pemerintah pada harusnya sudah melakukan pelayanan negara yang sesuai dan berdasarkan pada Undang-Undang Renegara Indonesia No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Negara. Dimana, Undang-Undang tersebut berupaya untuk memperlakukan warga negara sebagai penduduk (*citizens*), bukan pelanggan atau klien dan berorientasi kepada kepentingan pelayanan negara. Dalam membuat suatu kebijakan, pemerintah juga sebaiknya memperhatikan dampak dari kebijakan tersebut. Kebijakan dapat merugikan masyarakat, atau sebaliknya dapat memberikan kemudahan bagi publik atau masyarakat dalam menikmati pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Di dalam penyelenggaraan suatu negara, tetap saja memperhitungkan aspek kependudukan baik dalam hal merumuskan kebijakan ataupun dalam manifestasi program-program pembangunan yang ada. Dengan adanya ketepatan dan ketersediaan data-data tentang penduduk yang lengkap dalam pembangunan di negara kita merupakan aspek yang memegang peran yang sangat penting. (Jon Fredi Purba, et. al, 2019).

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Namun, dalam praktiknya, berbagai permasalahan masih ditemukan dalam birokrasi pelayanan administrasi kependudukan, seperti prosedur yang berbelit-belit, keterlambatan penerbitan dokumen, serta akses layanan yang terbatas (Dwiyanto, 2010; Cahyati., *et al*). Pemerintah Indonesia telah berupaya mengatasi permasalahan ini melalui reformasi birokrasi dan penerapan e-government, yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi serta transparansi dalam pelayanan publik (Indrajit, 2016; Sedarmayani, 2013). Salah satu inovasi yang diterapkan dalam administrasi kependudukan adalah Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), yang dirancang untuk mempercepat proses pembuatan dan pengelolaan dokumen kependudukan secara digital (Perpres No. 81 Tahun 2010).

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas serta fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang di bakukan dalam penyelenggaran pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat control masyarakat dan atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan (Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. 2020).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang sebagai instansi yang bertanggung jawab atas administrasi kependudukan telah mengadopsi SIAK dalam layanan e-KTP. Dengan jumlah penduduk yang mencapai 2,03 juta jiwa, efektivitas sistem ini menjadi faktor kunci dalam memastikan pelayanan yang optimal (BPS Deli Serdang, 2024). Implementasi SIAK diharapkan dapat mengurangi antrean panjang, mempercepat proses penerbitan e-KTP, serta meningkatkan akurasi data kependudukan. Namun, dalam pelaksanaannya, masih terdapat berbagai kendala yang dihadapi, seperti keterbatasan infrastruktur, kurangnya kesiapan sumber daya manusia, serta resistensi masyarakat terhadap penggunaan teknologi digital dalam pelayanan administrasi (Siahaan, 2017).

Adapun tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui, menjelaskan dan menginterpretasikan efektivitas pelayanan e-ktip melalui aplikasi SIAK di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Deli Serdang. Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh wawasan yang lebih komprehensif mengenai peran digitalisasi dalam pelayanan publik serta rekomendasi bagi pemerintah daerah dalam mengoptimalkan pemanfaatan teknologi untuk meningkatkan efektivitas birokrasi.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menganalisis efektivitas pelayanan e-KTP melalui aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Kabupaten Deli Serdang. Pendekatan ini dipilih untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai pelaksanaan layanan administrasi kependudukan serta faktor-faktor yang mempengaruhinya. Penelitian kualitatif berfokus pada pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan analisis dokumen guna memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai efektivitas implementasi SIAK dalam pelayanan e-KTP.

Sumber informasi dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara langsung dengan informan kunci, seperti pejabat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang serta masyarakat pengguna layanan -KTP. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari dokumen resmi, laporan pemerintah, jurnal ilmiah, serta literatur terkait sistem administrasi kependudukan dan e-government dan Lembar observasi digunakan untuk mencatat proses pelayanan. Data yang terkumpul dianalisis untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam mengenai implementasi dan efektivitas layanan e-KTP melalui SIAK.

Pengumpulan data dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu wawancara mendalam dengan informan, observasi langsung terhadap proses pelayanan e-KTP, serta analisis dokumen dan kebijakan yang terkait. Wawancara dilakukan secara terstruktur dan semi-terstruktur agar dapat menggali informasi yang lebih luas mengenai efektivitas sistem SIAK. Observasi dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk mengamati langsung interaksi antara petugas dan masyarakat dalam proses pembuatan e-KTP. Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan pendekatan deskriptif kualitatif, yang mencakup reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Untuk memastikan validitas dan reliabilitas data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi, yaitu membandingkan data dari berbagai sumber, metode, dan perspektif (Cresswell, 2016).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dalam pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang telah memberikan berbagai kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan. Berdasarkan wawancara dengan operator SIAK, disebutkan bahwa proses pengajuan e-KTP kini lebih cepat dibandingkan dengan metode konvensional, dengan waktu pencetakan kartu hanya memakan waktu sekitar lima menit setelah pengajuan (Wawancara, 5 April 2024). Hal ini menunjukkan adanya peningkatan efisiensi dalam pelayanan administrasi kependudukan yang didukung oleh pemanfaatan teknologi digital. Berikut adalah gambar data perekaman data KTP-EL di Deli Serdang.

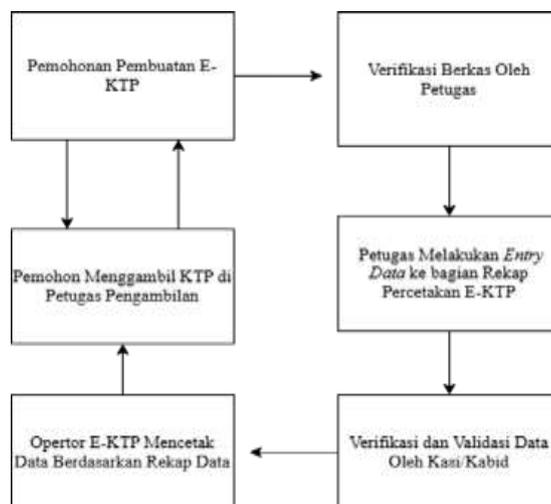
Data Perekaman dan Kepemilikan KTP-EL di Kabupaten Deli Serdang

Kecamatan	Perekaman LK	Perekaman PR	Perekaman Jumlah	Kepemilikan LK	Kepemilikan PR	Kepemilikan Jumlah	Belum Memiliki LK	Belum Memiliki PR	Belum Memiliki Jumlah
Gunung Meriah -	1111	1223	2334	1100	1220	2320	3	3	6
Tanjung Morawa -	86678	87243	173922	85738	86814	172552	340	329	672
Sibolangit -	8062	8117	16179	7969	8084	16053	83	33	116
Kutalimbaru -	13848	14028	27877	13741	14171	27912	108	49	157
Pancur Batu -	35822	37780	73602	35430	37842	73272	392	62	454
Namo Rambi -	14367	15277	29644	14580	15014	29594	213	263	476
Biru-Biru -	14827	15099	29926	14540	15171	29711	87	28	115
STM Hilir -	14961	15785	30746	14848	15751	30599	113	34	147
Bangun Purna -	8627	9355	17982	8587	9265	17852	40	90	130
Galang -	20957	22335	43292	20677	22303	42980	200	32	312
STM Hulu -	8642	8713	17355	8606	8744	17350	36	31	67
Patumbak -	20562	20562	41125	20539	20550	41089	23	13	36
Deli Tua -	10343	10417	20760	10312	10448	20760	31	31	62
Sunggal -	24962	25774	50736	24801	25640	50441	161	134	295
Hampanan Perak -	15053	15184	30237	14927	15180	30107	126	4	130
Labuhan Deli -	10125	10634	20759	10053	10605	20658	72	25	97
Percut Sei Tuan -	125150	128954	254104	123708	129141	252849	1442	107	1629
Batang Kuis -	15105	15138	30243	15083	15087	30170	22	51	73
Lubuk Pakam -	25008	25477	50485	24753	25321	50074	255	156	411
Pagar Merbau -	15077	15378	30455	15031	15415	30446	46	37	83
Pantai Labu -	10375	10655	21030	10310	10775	21085	65	80	145
Beringin -	23804	24130	47934	23719	24024	47743	85	86	171

Gambar 1.

Data perekaman dan Kepemilikan- El KTP di Kabupaten Deli Serdang

Beberapa kendala masih dihadapi dalam implementasi SIAK. Salah satu permasalahan utama adalah aspek geografis yang berimplikasi pada rasa apatisisme dalam pembuatan KTP-EL. Selain itu, keterbatasan infrastruktur dan jaringan internet di beberapa wilayah Kabupaten Deli Serdang, yang menghambat akses masyarakat terhadap layanan digital. Selain itu, resistensi terhadap perubahan dari masyarakat yang masih terbiasa dengan prosedur manual juga menjadi tantangan dalam penerapan sistem ini. Seperti yang dinyatakan oleh Siahaan (2017), penerapan e-government sering kali menghadapi hambatan berupa kesenjangan digital, kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap sistem baru, serta perbedaan tingkat literasi teknologi di berbagai daerah. Berikut gambar alur permohonan pembuatan E-KTP



Gambar 2
Alur Permohonan Pembuatan KTP

Dari sisi internal, keterbatasan sumber daya manusia yang memiliki keterampilan dalam pengoperasian sistem SIAK juga menjadi tantangan tersendiri. Beberapa petugas masih memerlukan pelatihan tambahan untuk dapat mengoptimalkan aplikasi yang ada. Lebih lanjut, hal ini juga berimplikasi pada responsifitas pegawai dalam proses pelayanan. Menurut Sihombing (2022), penguatan kapasitas aparatur sangat penting dalam memastikan keberhasilan implementasi sistem digital di sektor pelayanan publik. Oleh karena itu, perlu adanya upaya peningkatan kompetensi pegawai melalui pelatihan rutin dan penyediaan panduan teknis yang lebih komprehensif.

Secara keseluruhan, implementasi SIAK di Kabupaten Deli Serdang telah menunjukkan hasil yang positif dalam meningkatkan efektivitas layanan e-KTP, terutama dalam hal efisiensi waktu dan kemudahan akses. Namun, masih diperlukan langkah-langkah strategis untuk mengatasi kendala yang ada, seperti peningkatan infrastruktur teknologi, pelatihan sumber daya manusia, serta sosialisasi kepada masyarakat agar lebih memahami dan menerima sistem ini. Dengan upaya yang berkelanjutan, SIAK dapat menjadi solusi yang lebih optimal dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi kependudukan di Kabupaten Deli Serdang.

Selain faktor infrastruktur dan kesiapan sumber daya manusia, keberhasilan implementasi SIAK juga dipengaruhi oleh tingkat responsivitas petugas dalam menangani permohonan masyarakat. Berdasarkan hasil observasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang, ditemukan bahwa meskipun proses administrasi lebih cepat dengan SIAK, masih terdapat beberapa kendala dalam hal pelayanan langsung, seperti antrean panjang dan kurangnya fasilitas pendukung bagi masyarakat yang membutuhkan bantuan dalam menggunakan aplikasi (Observasi, 2024). Hal ini sejalan dengan temuan Dwiyanto (2010); Wijaya (2020), yang menyatakan bahwa pelayanan publik yang optimal tidak hanya bergantung pada sistem yang digunakan, tetapi juga pada kesiapan aparatur dalam memberikan pelayanan yang responsif dan ramah kepada masyarakat. Berikut himbauan Pengurusan Identitas Kependudukan melalui aplikasi Salak Deli.



Gambar 3

Himbauan Pengurusan Identitas Kependudukan melalui aplikasi Salak Deli Selain itu, efektivitas pelayanan e-KTP melalui SIAK juga dapat diukur dari tingkat kepuasan masyarakat. Berdasarkan wawancara dengan beberapa warga yang telah menggunakan layanan ini, sebagian besar menyatakan bahwa sistem ini lebih praktis dibandingkan dengan metode konvensional. Namun, masih ada keluhan terkait ketidaksesuaian data yang terkadang terjadi akibat kesalahan input oleh petugas atau gangguan teknis dalam sistem (Wawancara, 2024). Hal ini menunjukkan bahwa meskipun SIAK memberikan kemudahan, aspek akurasi dan validitas

data masih perlu ditingkatkan. Menurut Martani (2007), efektivitas sistem pelayanan publik dapat ditingkatkan melalui mekanisme pengawasan dan evaluasi berkala, sehingga permasalahan teknis dapat diminimalkan.

Dari perspektif kebijakan, implementasi SIAK di Kabupaten Deli Serdang telah didukung oleh regulasi yang jelas, seperti Peraturan Bupati Deli Serdang Nomor 7 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Regulasi ini memberikan landasan hukum bagi penggunaan teknologi dalam pelayanan administrasi kependudukan serta mendorong pemerintah daerah untuk terus berinovasi dalam meningkatkan kualitas layanan. Namun, efektivitas kebijakan ini tetap bergantung pada konsistensi dalam pelaksanaannya serta kesiapan pemerintah daerah dalam mengatasi tantangan yang muncul selama proses implementasi.

Dengan mempertimbangkan berbagai aspek yang telah dibahas, dapat disimpulkan bahwa implementasi SIAK di Kabupaten Deli Serdang memberikan dampak positif terhadap peningkatan efektivitas pelayanan e-KTP. Namun, untuk mencapai hasil yang lebih optimal, perlu dilakukan perbaikan dalam beberapa aspek, seperti peningkatan kapasitas sumber daya manusia, penguatan infrastruktur teknologi, serta penyempurnaan mekanisme pelayanan agar lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, SIAK dapat menjadi instrumen yang lebih efektif dalam mendukung reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan.

4. KESIMPULAN

Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dalam pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang telah membawa perubahan positif dalam meningkatkan efektivitas layanan administrasi kependudukan. Sistem ini mampu mempercepat proses pembuatan e-KTP, meningkatkan efisiensi kerja petugas, serta mempermudah akses masyarakat terhadap layanan kependudukan. Namun, masih terdapat beberapa kendala dalam penerapannya, seperti keterbatasan infrastruktur, aspek geografis serta kurangnya literasi digital masyarakat, serta keterampilan teknis yang masih perlu ditingkatkan di kalangan petugas. Faktor-faktor ini mempengaruhi kelancaran pelayanan, sehingga diperlukan strategi optimalisasi lebih lanjut untuk mengatasi hambatan yang ada. Untuk meningkatkan efektivitas SIAK, pemerintah daerah perlu melakukan langkah-langkah strategis, seperti peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan rutin, penguatan infrastruktur teknologi, serta sosialisasi kepada masyarakat agar lebih memahami sistem ini. Selain itu, evaluasi berkala terhadap implementasi SIAK juga diperlukan guna memastikan bahwa sistem ini berjalan sesuai dengan tujuan utamanya, yaitu memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang cepat, efisien, dan transparan. Dengan upaya yang berkelanjutan, SIAK dapat menjadi instrumen yang lebih efektif dalam mendukung reformasi birokrasi serta meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Deli Serdang.

DAFTAR PUSTAKA

- Cresswell, J. W. (2016). *Research Design: Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran* (4 ed.). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Cahyati, I., Muhammad, A. S., & Edison, E. (2022). *Efektivitas Penerapan E-Government Di Daerah Kepulauan (Studi Pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Oleh Unit Pelaksana Teknis Daerah Kecamatan Jemaja Dan Jemaja Timur)*. Student Online Journal (SOJ) UMRAH-Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, 3(1), 460-469

- Dwiyanto, A. (2010). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: UGM Press.
- Indrajit, R. E. (2016). *Konsep dan Strategi Electronic Government*. Yogyakarta.
- Martani dan Lubis, (2007). *Teori Organisasi*. Bandung: Ghalia Indonesia
- Purba, J. F., Tarigan, U., Nasution, I., & Suharyanto, A. (2019). Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dalam Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik. *Perspektif*, 8(2), 77-83.
- Sedarmayani. (2013). *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan Yang Baik)*. Bandung: PT Rafika Aditama
- Siahaan, A. (2017). *Challenges in developing e-government for good governance in North Sumatera*. Journal of Physics: Conference Series.
- Siahaan, A. Y. (2017). *Implementing E-Public Service in North Sumatera: Prospects and Challenges*. Advances in Social Science, Education and Humanities Research (ASSEHR), volume 141.
- Sihombing, T. (2022). *Evaluasi Program Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Sibolga*. Profesional Jurnal Komunikasi dan Administrasi Publik.
- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis kualitas pelayanan publik pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 223-229
- Wijaya, R. (2020). *Efektivitas Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin*. Doctoral Dissertation, Universitas Islam Kalimantan MAB.