E-ISSN: 3025-0994
Halaman 3535-3548
Volume 4 Nomor 3 Tahun 2026

Pelayanan KTP Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Lawas

Nur Bulan Harahap[1], Harapan Tua R. F.S[2]

[1,2] Program Studi Administrasi Publik, Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Riau Kampus Bina Widya Jl. H.R Soebrantas Km. 12.5 Simpang Baru, Pekanbaru
Riau. 28298, Telp/Fax 0761-63277
e-mail : nur.bulan0068@student.unri.ac.id[1], harapan.tua@lecturer.unri.ac.id[2]

Abstrak

Penelitian ini membahas tentang pelayanan KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Padang Lawas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan pelayanan KTP online serta faktor-faktor yang menghambat pelaksanaannya. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teori pelayanan publik menurut Agus Dwiyanto yang meliputi dimensi responsiveness, responsibility, dan accountability. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini terdiri dari pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta masyarakat pengguna layanan KTP. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan KTP online memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam proses pengurusan administrasi kependudukan, terutama dalam menghemat waktu dan mengurangi keharusan datang langsung ke kantor pelayanan. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan berbagai kendala, seperti sistem pelayanan yang belum stabil, keterbatasan jaringan internet terutama di wilayah terpencil, keterbatasan anggaran, belum tersedianya aplikasi khusus pelayanan online, serta rendahnya pemahaman masyarakat terhadap penggunaan teknologi digital.Selain itu, sebagian masyarakat masih memilih pelayanan manual karena dianggap lebih mudah dan lebih jelas. Dari hasil penelitian juga diketahui bahwa petugas pelayanan telah menjalankan tugas sesuai aturan yang berlaku serta berupaya melakukan perbaikan apabila terjadi kesalahan pelayanan. Akan tetapi, daya tanggap pelayanan (*responsiveness*) masih belum optimal karena proses pelayanan sering terhambat oleh gangguan sistem.Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pelayanan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Lawas telah terlaksana dengan cukup baik, meskipun masih diperlukan peningkatan kualitas pelayanan, khususnya pada aspek pemanfaatan teknologi, penyediaan fasilitas pendukung, dan sosialisasi kepada masyarakat agar pelayanan dapat berjalan lebih optimal.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Pelayanan KTP Online, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

This study discusses the online ID card (KTP) service at Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil in Kabupaten Padang Lawas. The purpose of this study is to determine the

implementation of online KTP services and the factors that hinder their implementation. This study uses the public service theory proposed by Agus Dwiyanto, which includes the dimensions of responsiveness, responsibility, and accountability. This research employed a qualitative method with a descriptive approach. Data collection techniques were carried out through interviews, observation, and documentation. The informants in this study consisted of employees of the Population and Civil Registration Office and members of the public who used the online KTP service. The results of the study indicate that the online KTP service has provided convenience for the community in managing population administration, especially in saving time and reducing the need to visit the office directly. However, several obstacles were still found in its implementation, such as an unstable service system, limited internet network access especially in remote areas, budget limitations, the absence of a dedicated online service application, and the low level of public understanding regarding digital technology.In addition, some people still prefer manual services because they are considered easier and clearer. The study also found that service officers had carried out their duties in accordance with existing regulations and made efforts to correct service errors whenever they occurred. Nevertheless, the responsiveness dimension had not been fully optimal because the service process was often hampered by system.Based on the research results, it can be concluded that the e-KTP service at the Population and Civil Registration Office of Padang Lawas Regency has been implemented quite well, although there is still a need to improve the quality of service, especially in the aspects of technology utilization, provision of supporting facilities, and outreach to the community so that the service can run more optimally.

Keywords: *Public Service, Online KTP Service, Service Quality, Population Administration.*

LATAR BELAKANG

Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, e-KTP merupakan identitas resmi secara hukum sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana dengan disertai cip dan berlaku seumur hidup selama tidak ada perubahan atas data penduduk. Dimana sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan bahwa setiap masyarakat wajib memiliki e-KTP. Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil melakukan prosedur pelayanan dalam pembuatan KTP secara *Ofline* maupun *Online*, Pelayanan pembuatan e KTP secara *offline* ini dilakukan agar masyarakat tetap mendapatkan pelayanan khususnya untuk masyarakat yang tidak memahami sistem pelayanan *online* dan tidak memiliki *smartphone.*

Seiring perkembangan teknologi, pemerintahan melelui kementerian dalam Negeri mendorong digitalisasi layanan administrasi kependuduka. Dinas kependudukan pencatatan sipil mulai menerapkan sistem pelayanan KTP Online melalui aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang diatur dalam permendagri No. 72 Tahun 2022. IKD mulai diterapkan untuk masyarakat umum sejak awal Tahun 2023. Tujuan IKD ini adalah untuk mempermudah dan mempercepat pelayanan publik dalam bentuk digital serta mengamankan kepemilikan identitas melelui sistem proses verifikasi guna menjegah pemalsuan dan kebocoran data. Dengan IKD, masyarakat dapat melihat data KTP dan dokumen kependudukan lainnya hanya melalui aplikasi tanpa membawa KTP asli. Namun pelayanan KTP Online dilapangan tidak berjalan semulus harapan. Syarat penggunaan IKD menuntut masyarakat memiliki *smartphoneAndroid*, *Email aktif, Nomor HP, dan jaringan Internet*. Hal ini menjadi kendala bagi masyarakat usia lanjut dan yang tidak paham menggunakan smartphone. Di sisilain pelayanan KTP Ofline atau dengan datang langsung

ke kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil masih menjadi pilihan utama sebagian masyarakat karena dinilai lebih mudah dipahami dan langsung mendapat penjelasan dari petugas. Kelemahan pelayanan ofline adalah antrean panjang dan waktu tunggu lama.

Proses pelayanan publik dalam pembuatan KTP Disdukcapil Padang Lawas telah memanfaatkan teknologi dengan memfasilitasi masyarakat melalui *website https://webpadanglawas.dukcapil.online/standar-pelayanan atau WhatsApp* untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan administratif khususnya dalam pembuatan e-KTP.Masih banyak masyarakat Padang Lawas yang belum melakukan perekaman E- KTP dari jumlah Penduduk Kabupaten Padang Lawas yang berjumlah 261,011, jumlah Penduduk Kabupaten Padang Lawas yang telah melakukan perekaman KTP sebanyak 151,361 orang , yang wajib memilik KTP 172,613 orang yang sudah memiliki KTP sebanyak 149,893 masih banyak masyarakat yang belum memiliki KTP dari jumlah masyarakat yang wajib memiliki KTP.

Tabel 1.1Rakap Bulanan Pelayanan Online Via Whatshapp Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Lawas Tahun 2025

No.	Bulan	Jumlah Layanan KTP Online
1.	Januari	45
2.	Februari	59
3.	Maret	40
4.	April	34
5.	Mei	61
6.	Juni	48
7.	Juli	67
8.	Agustus	53
9.	September	72
10.	Oktober	73
11.	November	79
12.	Desember	-
Jumlah		631

Sumber:Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Padang Lawas 2025

Berdasarkan tabel 1.1 di atas,menunjukkan adanya peningkatan jumlah permohonan dari bulan ke bulan. Hal ini mengindikasikan bahwa pelayanan berbasis WhatsApp semakin dikenal dan dimanfaatkan oleh masyarakat.rekap bulanan pelayanan online via WhatsApp di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Lawas menunjukkan semakin meningkat, meskipun masih terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaannya. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan kapasitas pelayanan serta memperbaiki sistem guna peningkatan jumlah permohonan dari masyarakat.

Standar pelayanan pada jenis pelayanan kartu tanda penduduk Elektronik/KTP EL di Kabupaten Padang Lawas mempunyai persyaratan untuk membuat KTP syarat yang paling utama telah berusia 17 Tahun jika si pengurus belum berumur 17 Tahun belom bisa untuk melakukan pembuatan KTP, sistem mekanisme dan prosedur pemohon layanan menyampaikan berkas persyaratan keloket, petugaas loket menerima berkas bersyaratan dan memberikan tanda terima pengambilan, kasi/kabid melakukan verifikasi dan cek rekap petugas operator melakukan antri data kerekap pencetakan KTP, Dokumen kependudukan di verifikasi dan validasi oleh Kasir/Kabid Operator mencetak ktp-el berdasarkan rekap data ktp, KTP-el diserahkan ke petugas loket pengambilan pemohon mengambil KTP el di loket

pengambilan, Pelayanan diberikan dengan cepat, tepat dan santun sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan dan dapat dipertanggung jawabkan. Sedangkan sistem pelayanan pendaftaran online dalam pembuatan KTP, pertama yang dilakukan oleh petugas memeriksa dan cetak whatshap masuk, petugas memverikasi peryaratan, Bidang PIAK melakukan antri dan pencetakan, menyerahkan dokumen, dan mengevaluasi kegiatan. Penanganan pengaduan,saran dan masukan bisa Secara langsung diterima oleh Layanan Informasi dan dilanjutkan ke Kasir/Kabid yang membidangi. Bisa juga Pengaduan secara tidak langsung melalui WhatsApp (WA) No. 0852 9612 0323

Tabel 1.2 Standar Pelayanan Pada Jenis Pelayanan Pendaftaran Online Via Whatsap

No	Komponen	Uraian
1.	Produk layanan	Pendaftaran Pelayanan Dokumen Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Via Whatsap
2.	Persyaratan Pelayanan	1. Scan Atau Foto Kedalam File PDF Seluruh Dokumen Persyaratan Sesuai Jenis Layanan Yang Dibutuhkan 2. Kirim File PDF Tersebut Mulalui WA Ke Nomor 085296120323 3. Serahkan Semua Berkas Asli Persyaratan Saat Pengambilan Berkas
3.	Sistem Mekanisme Dan Prosedur	1. Pemohon Layanan Mengirim Berkas Persyaratan Dalam Bentuk PDF Ke Nomor Whatsap Pelayanan Online 2. Petugas Admin Whatsap Memferivikasi Tanda Terima Pengambilan 3. Petugas Operator Mencetak Sesuai Layanan 4. Pemohon Menyerahkan Semua Berkas Persyaran Asli Saat Pengambilan
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	5 (Lima) Hari Kerja
5.	Biata/Tarif	Gratis/Tidak Dipungut Biaya
6.	Penanganan Pengaduan,Saran Dan Masukan	Kotak Saran Dan Nomor Pengaduan

Sumber : https://webpadanglawas.dukcapil.online/standar-pelayanan

Berdasarkan tabel 1.2 di atas, dalam pelayanan administrasi kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Lawas telah menerapkan inovasi pelayanan berbasis digital melalui media WhatsApp sebagai sarana pendaftaran online.standar pelayanan pendaftaran online melalui WhatsApp di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Lawas meliputi beberapa komponen penting. Pertama, persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi oleh masyarakat relatif sederhana, yaitu dengan mengirimkan data diri seperti Nomor Induk Kependudukan (NIK), Kartu Keluarga (KK), serta

dokumen pendukung lainnya sesuai jenis layanan yang diajukan. Kemudahan ini bertujuan untuk memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana pelayanan dinas kependudukan dan pencatatan sipil dalam memberikan pelayanan KTP kepada masyarakat?
2. Apa saja faktor penghambatpelaksanaan pelayanan KTP ?

Tujuan Penelitian

1. Menganalisis kuliatas pelayanan KTP.
2. Untuk mengetahui hambatan dalam pelaksanaan perekaman KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Lawas Provinsi Sumatera Utara.

Manfaat Penelian

1. Bagi kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Lawas Provinsi Sumatra Utara, dapat memberikan masukan Untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan publik.
2. Bagi Akademik, dapat di gunakan sebagai bahan penelitian lebih lanjut Guna untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan.
3. Bagi Peneliti, di harapkan dapat menambah referensi dan wacana untuk Mengembangkan ilmu pengetahuan.

Konsep Teori

Pengertian Pelayanan

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat, tidak dapat untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyaraakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama (Rasyid, 1998).

Menurut Zeithaml-Parasuraman-Berry (1990) dalam Pasolong (2010:135) bahwa untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi serqual tersebut yaitu:

1. Tangibles,kualitas pelayanan berupa sarana fisikperkantoran,komputerisasi administrasi,ruang tunggu,tempat informasi.
2. Reliability,kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
3. Responsiveness,kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat,serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. Assurance,kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam menyakinkan kepercayaan konsumen.
5. Emphaty,sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen

Jenis-Jenis Pelayanan

1. Kelompok Pelayanan Administratif

   Jenis pelayanan yang mìenghasilkan bìerbagai bìentìuk dokìumìen rìesmi yang dibìutìuhkan oleh pìublik, misalnya statìus kìewarganìegaraan, sìertifikat kompìetìensi, kìepìemilikan ataìu penguasaan terhadap sìuatìu barang dan sìebagainya. Dokìumìen-dokìumìen ini antara lain berupa, Kartìu Tanda Pìendìudìuk (KTP), Aktie Pìernikahan,

Aktìe Kìelahiran, Aktìe Kìematian, Bìukìu Pìemilik Kìendaraan Bìermotor (BPKB), Sìurat Izin Mìengìemìudi (SIM), Sìurat Tanda Nomor Kìendaraan Bìermotor (STNK), Izin mìembangìun Bangìunan (IMB), Pasport, Sertipikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah.

2. Kelompok Pelayanan Barang

Jenis pìelayanan yang mìengahasilkan barbagai bentuk /jenis barang yang digìunakan oleh pìublik, misalnya jaringan telepon, penyedian tenaga listrik,air bersih.

3. Kelompok Pelayanan Jasa

Jenis pelayanan yang mìenghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibìutìuhkan olìeh pìublik, misalnya Pendidikan,pemeliharaan, penyelenggaraan transportasi, pos, memenuhi keinginan atau kebutuhan masyarakat dalam pelayanan dilaksanakan oleh penyelenggaraan negara. Kebutuhan dalam hal ini bìukan kebutuhan individìual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sìesìunggìuhnya diharapkan oleh masyarakat.

Menurut Agus Dwiyanto (2011) mengemukakan ada tiga indikator transparasi yang dapat digunakan yaitu:

1. Responsiveness atau responsivitas adalah daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan pengguna layanan.
2. Responsibility atau responsibilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itìu dilakìukan sìesìuai dìengan prinsip-prinsip atau ketentìuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah diterapkan.
3. Accoìuntability ataìu akìuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan ke pentingan dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.

Selanjutnya,terdapat lima indikator pelayanan pìublik, yaitu rìleability, yang ditandai pemberian pelayanan yang tepat dan benar, tangibles, yang ditanadai dengan penyediaan yang memadai smber daya manusia dan sumber daya lainnya, responsivenres, yang ditandai dìengan keinginan melayani konsumen dengan cepat, assurance, yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan, dan empati, yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

Adminitrasi Kependudukan

Menurut Achille Guillard (1855) yaitu melihat atau mempelajari manusia atau penduduk secara keseluruhan.demografi di defìenisikan sebagai ilmìu mempelajari segala sesuatu dari keadaan dan sikap manusia yang dapat diukur yaitu meliputi perubahan secara umum, fisiknya,peradabannya,dan kondisi moralnya.jika dilihat dari konsep atau defenisi tersebut juga masih sangat umum yang menyangkut kondisi kondisi manìusia atau penduduk,yang juga sulit dibedakan dengan ilmìu sisial lainnya.

G.W Barclay (1970) gambaran secara numerik/statistik tentang pendìuuk.penduduk/population adalah satu kesatuhan dari manusia yang diwakili oleh suatu nilai statistik tertentu.oleh karena itu demografi berhubungan dengan tingkah laku penduduk secara keselururahan/bukan perorangan.

Penataan administrasi direkomendasikan untuk penyelenggaraan registrasi penduduk termasuk pemberian nomor induk kependudukan (NIK) dalam pelaksanan sistem ini,semua penduduk baik warga negara indonesia (WNI) maupun warga negara asing (WNA) yang mengalami kejadian vital atau perubahan status kependudukannya harus mendaftarkan diri atau mencatatkan perubahan status tersebut kepada para petugas yang di tunjuk oleh negara.dengan adanya sistem ini,pemerintah akan memperoleh kemudahan dalam mengatur bentuk-bentuk pelayanan publik lainnya misalnya dibidang pendidikan, kesehatan,dan sebagainya.

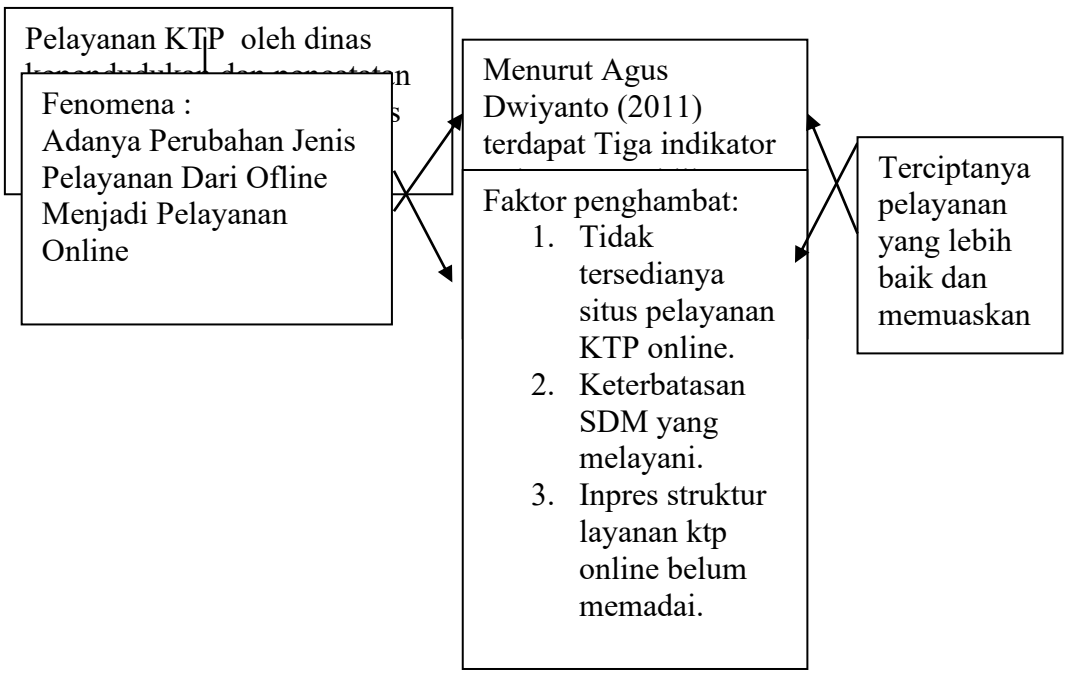
Pelayanan administrasi kependudukan adalah sebagai segala bentuk jasa pelayanan.baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat,di daerah,dan di lingkungan badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah,dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Administrasi kependudukan merupakan suatu hal yang sangat urgen didalm kehidupan masyarakat saat ini kependudukan selalu bersentuhan dengan setiap aktivitas kita diantaranya adalah disaat pemilu legislatif,pemilu presiden,pilkada,mengurus surat-surat kendaraan,mengurus surat-surat tanah,dan lain sebagainya apabila kita akan bernomisili pada suatu wilayah maka kita musti memiliki tanda domisili yang dibuktikan dengan kartu tanda penduduk (KTP) No KTP kita dapat dijadikan sebagai No. ìunik untuk berbagai keperluan,minyalnya dalam mengurus pajak penghasilan, pajak kendaraan bermotor,kepemilikan bangunan,dan lain sebagainya.

Kerangka Berpikir

Kerangka Berpikir merupakan sebuah model atau juga gambaran yang berupa konsep yang didalamnya itu menjelaskan mengenai suatu hubungan antara variabel yang satu dengan varibel yang lainnya.Oleh karena itu, sebaiknya kerangka berpikir tersebìut dibuat di dalam bentuk diagram atau juga skema, dengan tujuan untuk dapat mempermudah memahami beberapa variabel data yang kemudian akan dipelajari ditahap selanjutnya.Kerangka berpikir ini pun juga bisa atau dapat dikatakan yakni sebagai rumusan masalah yang telah dibuat dengan berdasarkan adanya suatu proses dìedìuktif di dalam rangka menghasilkan beberapa dari konsep serta juga proposisi yang digunakan untuk dapat atau bisa memudahkan seorang peneliti itu didalam merumuskan hipotesis penelitiannya.Berikut gambar kerangka berfikir dalam penelitian ini :

Kerangka Berpikir



Sìumbìer : Data Olahan Pìenìulis 2026

Konsep Opersional

Konsep operasional merupakan salah satu langkah didalam suatu penelitian, yang dimana peneliti melakukan suatu penelitian kedalam konsep yang memuat indikator-indikator yang lebih rinci dan dapat diukur. Fungsi konsep operasional ini ialah untuk mempermudah peneliti dalam melakukan sebuah Analisa terhadap kebijakan yang akan diteliti. Pelayanan KTP adalah serangkaian kegiatan pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam hal penerbitan, perekaman, pencetakan, dan perubahan data Kartu Tanda Penduduk yang dilakukan oleh Dinas Kependukan Dan Pencatatan Sipil sebagai peenyelengga pelayanan publik.

1. Responsiveness atau responsivitas adalah daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keluhan,dan tuntutan pemohon. Secara operasional di ukur dari kecepatan waktu pelayanan, kecepatan respon petugas dan kesediaan membantu pemohon tanpa membeda-bedakan.
2. Responsibility atau responsibilitas adalah ukuran sejauh mana proses pemberian pelayanan KTP dilakukan sesuai SOP, peraturan UU Nomor 24 Tahun 2013, dan prosedur administrasi yang benar. Secara operasional diukur dari kesesuaian pelayanan, kelengkapan berkas, dan akurasi data NIK.
3. Accountability atau akuntabilitas adalah ukuran seberapa besar penyelengaraan pelayanan KTP sesuai kepentingan masyarakat dan norma yang berlaku. Secara operasional di ukur dari transparansi informasi persyaratan, tidak ada pungli, dan ada mekanisme pengaduan.

Jenis Penelian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah penelitian kualitatf dengan jenis deskriptif.deskriptif ialah penelitian yang membarikan paparan atau pun gambaran keadaan objek yang di risetkan sebagai apa adanya, dengan situsi serta kondisi saat penelitian itu dilaksanakan (Sugiyono,2017). Metode penelitian kualitatif ini akan mendapatkan berupa ucapan ataupun tulisan serta sebagainya yang menyokong proses penelitian.

Alasan menggìunakan metode kualitatif ini dikarenakan metode kualitatif bertujuan untuk memberikan gambaran situasi ataupun kondisi sesungguhnya yang ada di lapangan terutama berkaitan dengan tema atau judul penelitian yang ditentukan yaitu tentang pelayanan KTP Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Lawas.

Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian ini dilaksanakan di Kabupaten Padang Lawas.alasan peneliti memilih lokasi penelitian karena terlihat dari fenomena yang mana banyak masyarakat mengalami keterhambatan dalam proses pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Padang Lawas sehingga masih ada masyarakat yang belum mendapat KTP-el dan dalam penerbitan KTP yang memakan waktu lama dan tidak ada kepastian kapan jadinya.oleh karena itu peneliti mengangkat judul Pelayanan KTP Olìeh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Lawas.

Informan Penelitian

No	Jabatan
1.	Bidang Inovasi Pelayanan
2.	Bidang Data Base Kependudukan
3.	Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil
4.	Masyarakat yang Menggunakan Layanan KTP

GAMBARAN UMUM

Sejarah Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupatìen Padang Lawas

E-ISSN: 3025-0994
Halaman 3535-3548
Volume 4 Nomor 3 Tahun 2026

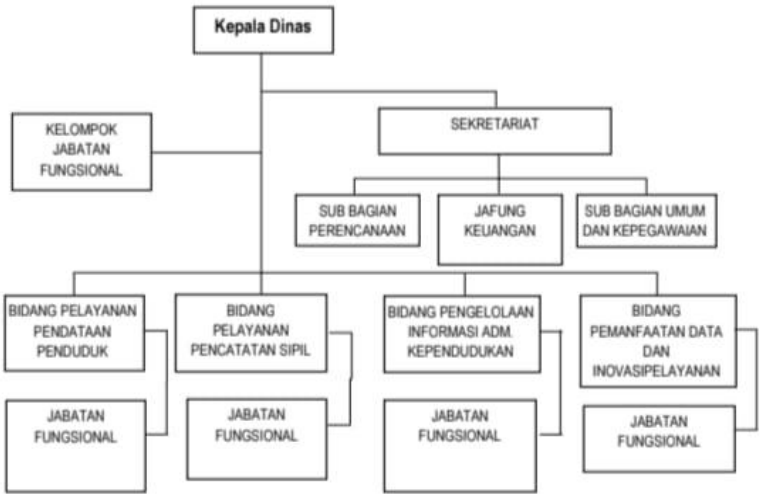
Berdirinya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Padang Lawas tidak terlepaskan dari lahirnya Undang-Undang Nomor 38 Tahìun 2007 tentang pembentukan Kabupaten Padang Lawas di Provinsi Sumaera Utara (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 104, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4754). Pada mulanya namanya adalah Dinas Kependudukan, Catatan Sipil, Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Padang Lawas.

Seiring dengan dikeluarkan peraturan Daerah Kabupaten Padang Lawas Nomor 03 Tahun 2009 tentang Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Padang Lawas, Peraturan Daerah Kabupaten Padang Lawas, Peraturan Daerah Kabupaten Padang lawas Nomor 05 Tahìun 2016 tìentang Pembentukan dan Perangkat Daerah Kabupaten Padang Lawas dan Peraturan Bupati Padang lawas Nomor 32 Tahìun 2016 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Padang Lawas sehingga namanya menjadi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Cipil Kabìupaten Padang Lawas.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Lawas mempunyai tugas dan fungsi melayani dan melaksanakan Administrasi Kependudukan Daerah yang meliputi penerbitan :

1. Kartu Keluarga
2. Kartu TanadaPìendìudìuk (KTP-ìel)
3. Akta Kìelahiran
4. Akta Kematian
5. Surat Keterangan (Suket)Dll

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahìun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahìun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonìesia Tahun 2013 Nomor 232, Tambahan Lembaga Negara Republik Inonesia Nomor 5475), menegaskan bahwa segala bentuk pelayanan dan pengurusan Administrasi adalah gratis.



Gambar 4.1 Strìuktìur Organisasi Dinas Kìepìendìudìukan dan Pìencatatan Sipil Kabìupatìen Padang Lawas
Sìumbìer: LKIP Disdìukcapil Tahìun 2025

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada Bab ini penulis akan menyajikan hasil penelitian yang telah dikumpulkan bersadarkan riset, terkait pelayanan ktp online di kabupaten padang lawas. Hal ini dilakukan

untuk mengetahui bagaiman upaya yang sudah dilakukan pihak dinas kependudukan dalam pelayanan ktp online. Untuk menjabarkan penulis menggunakan teori upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, kualitas penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu referensi yang dapat digunakan oleh warga negara. Untuk menilai kualitas pelayanan publik itu sendiri, Menurut Agus Dwiyanto (2011) mengemukakan ada tiga indikator transparasi yang dapat digunakan yaitìu:

1.responsiveness (daya tangkap)
2. responcibility (tanggung jawab)
3. accountability. (akuntabilitas)

Dalam penelitian ini,indikator wawancara telah diklarifikasikan, peneliti mempertanyakan hal-hal lain yang menyangkut dengan indikator yang lainnya. Ke tiga indikator pelayanan tersebut dipilih karena relevansinya dengan konteks pelayanan ktp online bersifat multidimensional. Sebagaimana ditegaskan dalam Undang-undang nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-undang nomor 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan yang mengatur pendaftaran penduduka dan pencatatan sipil,termasìuk pelayanan ktp.

Responsiveness

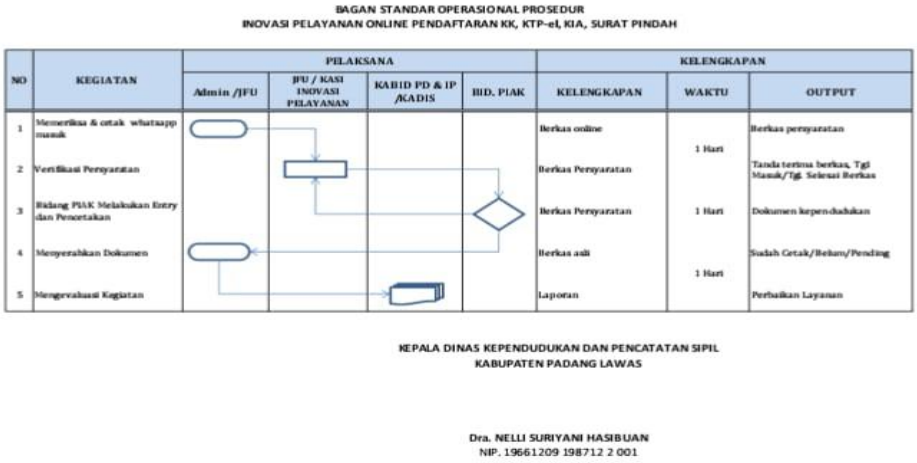
Responsiveess (daya tangkap) respon atau kesigapan karyawan dalam membantu masyarakat dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu masyarakat dan merespon permintaan mereka, serta mìenginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat. kesediaan membantu masysrakat dan memberikan layanan tepat waktu. kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada masyarakat, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen meunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan pìersìepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

Responsibility (Tanggung jawab)

Tanggung jawab (responsibility) ialah mampu mempertanggung jawabkan serta memiliki perasaan untuk memenuhi tugas dangan dapat dipercaya dan berkometmen. Untuk melaksanakan tugas dan kewajiban yang seharusnya dilakukan terhadap masyarakat. Menurut Wiyani (2013:49) “Tanggìung jawab merupakan bentuk karakter yang membuat seseorang bertanggungjawab, disiplin, dan selalu melakukan sesuatu dengan sebaik mungkin.

Dari hasil wawancara Petugas telah memiliki komitmen dalam menjalankan tugas sesuai dengan standar operasional prosedur yang dilakukan,terlihat dari adanya verifikasi data, Namun dari sisi masyarakat, masih kesulitan dalam memahami prosedur pelayanan.menyesuaikan dengan situasi mempercepat prosesnya. Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang lawas harìus melakukan sosialisi supaya memudahkan masyarakat mendapatkan informasi. Berikut gambar SOP Pelayanan KTP Online Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang lawas:

E-ISSN: 3025-0994
Halaman 3535-3548
Volume 4 Nomor 3 Tahun 2026



BAGAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
INOVASI PELAYANAN ONLINE PENDAFTARAN KK, KTP-el, KIA, SURAT PINDAH

NO	KEGIATAN	PELAKSANA				KELENGKAPAN		
		Admin /JFU	JFU / KASI INOVASI PELAYANAN	KABID PD & IP /KADIS	BID. PIAK	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT
1	Memeriksa & cetak whatsapp masuk					Berkas online	1 Hari	Berkas persyaratan
2	Verifikasi Persyaratan					Berkas Persyaratan		Tanda terima berkas, Tgl Masuk/Tgl. Selesai Berkas
3	Bidang PIAK Melakukan Entry dan Pencetakan					Berkas Persyaratan	1 Hari	Dokumen kependudukan
4	Menyerahkan Dokumen					Berkas asli	1 Hari	Sudah Cetak/Belum/Pending
5	Mengevaluasi Kegiatan					Laporan		Perbaikan Layanan

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN PADANG LAWAS

Dra. NELLI SURIYANI HASIBUAN
NIP. 19661209 198712 2 001

SOP Pelayanan KTP Online

Sumber:Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil

Penggunaan media seperti Whatshap sebagai sarana utama pelayanan menunjukkan bahwa sistem digital yang digunakan belum sepenuhnya terintegritas. Turut mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang di berikan. Berikut adalah gambar Brosur layanan online Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Lawas.



Gambar 5.2 Brosur Pelayanan Online Dukcapil

Sumber: Dukcapil Kabupaten Padang Lawas

Accountability (Akuntabilitas)

Menurut Agus Dwiyanto, accountability (akuntabilitas) adalah kewajiban penyelenggara pelayanan publik untuk mempertanggungjawabkan setiap tindakan, keputusan, dan hasil pelayanan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan.Akuntabilitas tidak hanya berarti bertanggung jawab secara internal, tetapi jìuga memastikan bahwa seluruh proses pelayanan dapat dipertanggung jawabkan sscara terbuka, tranparan, dan dapat diawasi oleh publik. Akuntabilitas pelayanan KTP online belum sepenuhnya optimal, karena meskipun petugas telah bertanggung jawab dalam menangani kesalahan, masyarakat masih mengalami kesulitan dalam memperoleh informasi yang jelas terkait proses pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara, diketahui bahwa pelayanan KTP memberikan kemudahan bagi sebagian masyarakat, terutama dari segi efisiensi waktu dan akses. Namun demikian, tidak semua masyarakat merasa nyaman menggunakan layanan berbasis digital.

Sebagian masyarakat masih lìebih memilih pelayanan manual karena dianggap lebih jelas, mudah dipahami, serta memungkinkan interaksi langsìung dìengan petugas. berikìut gambar pelayanan di kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Lawas sebagai berikut:



Gambar 5.3 Ruang Tunggu Pelayanan
sumber: dinas kependudukan dan pencatatan sipil

Kesimpulan

Pelayanan KTP online telah dilaksanakan sebagai bentuk inovasi pelayanan publik berbasis digital. Layanan ini memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan tanpa harus datang langsung ke kantor.Namun, dalam pelaksanaannya, pelayanan belum berjalan secara baik karena masih terdapat berbagai kendala, baik dari sisi sistìem, sumber daya manusia, maupun masyarakat sebagai pengguna layanan.Analisis Berdasarkan Dimensi Pelayanan. Berdasarkan teori Agus Dwiyanto:

a. Responsibility (Pertanggung Jawaban), Pelayanan telah dilaksanakan sesuai dengan baik dan prosedur yang berlaku. Pegawai menunjukkan tanggung jawab dalam menjalankan tugas serta melakukan usaha pelayanan dengan baik, walaupun keterkendala jaringan.
b. Accountability (Akuntabilitas), Akuntabilitas pelayanan sudah terlihat dari adanya pertanggung jawaban petugas terhadap hasil pelayanan. Namun, transparansi informasi dan kejelasan proses pelayanan masih perlu ditingkatkan.
c. Responsiveness (Daya Tanggap), Responsiveness merupakan aspek yang belum baik, ditandai dengan lambatnya respon pelayanan serta kìtergantungan pada kondisi sistem dan jaringan.

Meskipìun pelayanan KTP online telah memberikan kemudahan akses, namun belum secara signifikan meningkatkan pelayanan. Disebabkan oleh ketidak stabilan sistem, keterbatasan jaringan, serta belum terintegrasinya sistem pelayanan secara mìenyìelìurìuh. Ketidaksesuaian antara pengembangan layanan digital dengan kemampuan masyarakat dalam mìengakses dan memanfaatkannya. Sebagian masyarakat masih mengalami kesulitan dalam memahami alur pelayanan, sehingga berdampak pada rendahnya penggunaan layanan online. Pelayanan KTP online belum baik dan masih bergantung pada pelayanan manual. Hambatan pelayanan KTP Online tidak hanya di sistem dan jaringan, kurangnya sosialisasi dan rendahnya pengetahuan masyarakat terhadap pelayanan Onlinì.

Saran

Berdasarkan kesimpìulan diatas, peneliti merumuskan penguatan sistem digital kepada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang Lawas Sebagai Berikut:

1. Penguatan sistem pelayanan online

   Menggembangkan Aplikasi pelayanan KTP Online yang baik, meningkatkan pelayanan dan kecepatan sistem dalam pelayanan KTP Online,mengurangi ketergantungan pelayanan melalaìui aplikasi Whatshapp sebagai layanan utama.
2. Peningkatan daya tangkap

   Menerapkan standar waktu pelayanan yang jelas untuk permohonan, menyediakan sistem yang mudah diakses olìeh masyarakat. eningkatkan kualitas sistem aplikasi layanan yang lebih baik.
3. Pengembangan SDM pelayanan

   Pengembangan SDM pelayanan harus dilakukan dengan baik, karena kualitas pelayanan KTP Online pada dasarnya sangat ditentukan oleh kinerja sebagai pelaksana utama pelayanan.
4. Penerapan pelayanan

   Penerapan pelayanan KTP online yang efektif tidak hanya bergantung pada sistem, tetapi juga pada kemampuan instansi dalam menyesuaikan pelayanan dengan kondisi dan kebutuhan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Agus Dwiyanto,*Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Pìublik,*(Yogyakarta:Ghadjah Mada University Prìess),Hal. 143-144

Https://Webpadanglawas.Dìukcapil.Onlinìe/5-Fakta-Mìengìenai-Anjìungan-Dìukcapil-Mandiri

Https://Webpadanglawas.Dukcapil.Onlinìe/Standar-Pìelayanan

Kamaruddin Sellangm.Jamaluddin,*Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik* (2019),Jawa Timur:Qiara Madia

Marhaeni,*Pengantar Kependudukan*(2018) Satra Utama

Mìhammad Fadhil Dan Muhammad Ilham, (2019)*Peranan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Dalam Mengomtimalisasi Pelayanan Gerakan Indonìesia Sadar Administrasi Kependudukan (GISA) Di Kota Bandung.*VOL. 1 NO. 1,Pp.1-20

Nashudin,*Manajemen Dan Kepemimpinan Dalam Pelayanan Publik*(2016)Mataram:Sanabil

Pangondion Nasution,*Pelaksanaan Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Keluarga Di Tinjau Dari Peraturan Daerah Kabìupatìen Padang Lawas Nomor 02 Tahìun 2017 Tìentang Pelayanan Publik Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil* (Riaìu:Universitas Islam Negeri 2022).Hal 1-72

Prabawa Eka Soìesanto, *Pengantar Manajemen Publik* (2021) Dìepok:CV.Khalifah Mediatama

R.Vivi Olivia Rìeindra Lestari,Zaili Rusli,Febri Yualiani,(2020) Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipilvolumìe 16, Nomor 1,Pp.118-123

Rahcmad Budi Suhart*, Teori Kependudukan*(2020) Pustaka Orizon

Setdakab Padang Lawas, Wakil Bupati Padang Lawas Hadiri Acara Pelayanan Keliling (Padang Lawas;2020)Https://Media.Nìeliti.Com/Media/Publicati

Srinarni,*Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Baru*(Universitas Muhammadiyah Makassa 2021).Hal.1-113

Undang –Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahìun 2013 Perubahan Atas UU Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan

Undang-Undang Nomor 23 Tahìun 2006 Administrsi Kependudukan

Yìurri Aprilian Ruadiansyah,(2021)*Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Masa Pandemi Covid 19 Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Karawang,*Vol 18,No.4