

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian dan pembahasan ini akan menjelaskan tentang tiga hal, *pertama* efektivitas Disdukcapil dalam pelaksanaan SILAYDA dan SALAK E-KTP berdasarkan Permendagri No. 7 Tahun 2019, *kedua* hambatan dan tantangan dalam pelaksanaan SILAYDA dan SALAK E-KTP di Disdukcapil Kota Padangsidimpuan, dan *ketiga* tinjauan *fiqh siyasah* terhadap penerapan Permendagri No. 7 Tahun 2019. Di dalam efektivitas Disdukcapil dalam pelaksanaan SILAYDA dan SALAK E-KTP berdasarkan Permendagri No. 7 Tahun 2019 menerangkan tentang SILAYDA dan SALAK E-KTP dalam Permendagri No. 7 Tahun 2019 serta efektivitas pelaksanaan SILAYDA dan SALAK E-KTP di Disdukcapil Kota Padangsidimpuan. Adapun di dalam hambatan dan tantangan dalam pelaksanaan SILAYDA dan SALAK E-KTP di Disdukcapil Kota Padangsidimpuan menyebutkan tiga hal yaitu, hambatan dan tantangan pelaksanaan SILAYDA E-KTP di Disdukcapil, faktor-faktor penghambat pelaksanaan SALAK E-KTP di Disdukcapil dan tantangan yang dihadapi dalam pelaksanaan SALAK E-KTP di Disdukcapil. Sementara di dalam tinjauan *fiqh siyasah* terhadap penerapan Permendagri No. 7 Tahun 2019 memaparkan tiga hal, yaitu pandangan *fiqh siyasah* terhadap pelayanan daring E-KTP, pandangan *fiqh siyasah* terhadap penerapan Permendagri No. 7 Tahun 2019 di Disdukcapil Kota Padangsidimpuan dan prinsip *fiqh siyasah* dalam pelayanan daring E-KTP.

A. Efektivitas Pelaksanaan SILAYDA dan SALAK E-KTP Berdasarkan Permendagri No. 7 Tahun 2019

1. SILAYDA dan SALAK E-KTP dalam Permendagri No. 7 Tahun 2019

Di dalam Permendagri No. 7 Tahun 2019 telah dijelaskan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan administrasi kependudukan daring dalam pengurusan pembuatan E-KTP di Disdukcapil (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil) Kota Padangsidimpuan yang diberi nama SILAYDA dan SALAK E-KTP adalah sebagai berikut.¹

Dalam Pasal 1 Ayat 2 disebutkan bahwa, Pelayanan Administrasi Kependudukan Daring yang selanjutnya disebut Pelayanan Adminduk Daring adalah proses pengurusan dokumen kependudukan yang pengiriman data/berkas persyaratannya dilakukan dengan media elektronik yang berbasis *web* dengan memanfaatkan fasilitas teknologi, komunikasi dan informasi.

Adapun dalam Pasal 1 Ayat 3 disebutkan bahwa, Sistem informasi Administrasi Kependudukan yang selanjutnya disingkat SIAK adalah sistem informasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan di tingkat penyelenggaraan dan instansi pelaksana sebagai kesatuan.

Sementara tata cara penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan daring dalam pengurusan pembuatan E-KTP di dalam Permendagri No. 7 Tahun 2019 adalah sebagai berikut, dalam Pasal 3 Ayat 1 disebutkan bahwa Pelayanan Adminduk Daring dilakukan melalui SIAK sesuai dengan ketentuan

¹ Permendagri No. 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring, diakses dari <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/127856/permendagri-no-7-tahun-2019>, pada tanggal 20 November 2022, pukul 14.00 WIB.

Peraturan Perundang-undangan. Adapun dalam Ayat 2 disebutkan bahwa, selain melalui SIAK sebagaimana dimaksud pada Ayat (1), Pelayanan Adminduk Daring dilakukan melalui sistem pendukung SIAK. Sementara dalam Ayat 3 disebutkan bahwa, sistem pendukung layanan SIAK sebagaimana dimaksud pada Ayat ini (2), meliputi: a) Penerapan dokumen elektronik dan TTE; b) Pelayanan kepada penduduk secara daring; c) Alih media dokumen cetak menjadi dokumen elektronik; d) Pendokumentasian dokumen elektronik; e) Pemeriksa keaslian dokumen elektronik; f) Monitoring dan evaluasi pelayanan dokumen elektronik; g) Penyelenggara sertifikasi elektronik; h) Pelayanan informasi dan sinkronisasi data kependudukan; dan i) Pelayanan tata naskah dinas berbasis elektronik. Sedangkan dalam Ayat 4 disebutkan bahwa, sistem pendukung layanan SIAK sebagaimana dimaksud pada Ayat (3), menjadi satu kesatuan dalam Pelayanan Adminduk Daring.

Pada Pasal 5 Ayat 1 disebutkan bahwa, Pelayanan Adminduk Daring sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3, terdiri dari: a) Pelayanan pendaftaran penduduk; dan b) Pelayanan pencatatan sipil. Dalam Ayat 2 disebutkan bahwa, hasil Pelayanan Adminduk Daring berupa dokumen kependudukan.

Pada Pasal 8 disebutkan bahwa: a) Pelayanan Adminduk Daring sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5, menggunakan formulir elektronik; b) Formulir elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), menggunakan format yang tercantum dalam Peraturan Menteri yang mengatur formulir dan blangko yang digunakan dalam pelayanan administrasi kependudukan; c) formulir elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (2), disediakan melalui aplikasi pelayanan mandiri Adminduk Daring; d) Aplikasi pelayanan mandiri Adminduk Daring sebagaimana dimaksud pada ayat (3), dapat diakses melalui aplikasi *web* maupun *mobile*.

Pada Pasal 13 dijelaskan bahwa: a) Untuk meningkatkan akses penduduk kepada Pelayanan Adminduk Daring, pemerintah daerah dapat membangun Kios Pelayanan Adminduk Daring pada desa dan/atau kelurahan; b) Kios Pelayanan Adminduk Daring sebagaimana dimaksud pada ayat (1), paling sedikit menyediakan perangkat komputer, alat penginderaan, printer, dan terkoneksi dengan jaringan komunikasi data; c) Spesifikasi teknis Kios Pelayanan Adminduk Daring sebagaimana dimaksud pada (2), ditetapkan dengan Keputusan Menteri; d) Pembangunan Kios Pelayanan Adminduk Daring sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dapat menggerakkan partisipasi pemeritahan desa; e) Bupati/Wali Kota melalui Disdukcapil Kabupaten/Kota dan UPT Disdukcapil Kabupaten/Kota melaksanakan pembinaan operasionalisasi Kios Pelayanan Adminduk Daring.

Adapun berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Kepala Disdukcapil (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil) Kota Padangsidempuan, beliau menyebutkan SILAYDA (Sistem Layanan Daring) adalah:

“SILAYDA (Sistem Layanan Daring) adalah sebutan untuk sistem pelayanan administrasi kependukan berbasis daring oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Padangsidempuan yang dikhususkan untuk permohonan cetak E-KTP. Yang pembuatannya dimaksudkan untuk memudahkan masyarakat yang ingin membuat E-KTP untuk mendapat antrian secara *online* dalam pengurusan E-KTP.”²

Adapun SALAK (Sistem Aplikasi Layanan Admnistrasi Kependudukan) merupakan pengembangan dari SILAYDA (Sistem Layanan Daring), sebagaimana hasil wawancara penulis dengan Kepala Disdukcapil (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil) Kota Padangsidempuan:

² Roni Gunawan Rambe, Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padangsidempuan, Wawancara Pribadi, Padangsidempuan 7 Desember 2022.

“SALAK (Sistem Aplikasi Layanan Administrasi Kependudukan) adalah sebutan untuk sistem pelayanan administrasi kependudukan berbasis daring yang merupakan inovasi dan pengembangan dari SILAYDA (Sistem Layanan Daring) E-KTP oleh Disdukcapil Kota Padangsidimpuan yang dapat diakses secara *online* melalui android dan *website*. Aplikasi SALAK ini dibuat karena SILAYDA sangat sederhana, yang pembuatannya bertujuan memudahkan masyarakat dalam memperoleh pelayanan administrasi kependudukan tidak hanya dalam pengurusan E-KTP saja. Melainkan mencakup pengurusan akta kelahiran, E-KTP, Kartu Identitas Anak, Kartu Keluarga (KK), perpindahan keluar, kedatangan, akta kematian dan konsolidasi.”³

Pelayanan daring ini tentu mempunyai perbedaan dengan pelayanan luring, sebagaimana hasil wawancara penulis dengan Kabid Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan di Disdukcapil (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil) Kota Padangsidimpuan, beliau memaparkan hal berikut:

“Perbedaan pelayanan daring dan luring dalam pembuatan E-KTP adalah daring otomatis melibatkan internet, sehingga pengurusan E-KTP ini membutuhkan jaringan internet. Sedangkan pelayanan luring bertatap muka atau langsung sementara di masa Pandemi kita dibatasi langsung.”⁴

Oleh karena itu, pelaksanaan SILAYDA (Sistem Layanan Daring) dan SALAK (Sistem Aplikasi Layanan Administrasi Kependudukan) dalam pembuatan E-KTP di Disdukcapil (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil) Kota Padangsidimpuan, pastilah mempunyai latar belakang yang menjadi penyebab dilaksanakan hal tersebut. Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Kabid Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan di Disdukcapil (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil) Kota Padangsidimpuan, beliau memaparkan hal berikut:

“Hal yang menjadi penyebab dibuatnya pelayanan daring ini di Disdukcapil (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil) Kota Padangsidimpuan adalah pandemi COVID 19 karena kita dibatasi bertemu langsung sehingga dibuatlah SILAYDA

³ Roni Gunawan Rambe, Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padangsidimpuan, Wawancara Pribadi, Padangsidimpuan 7 Desember 2022.

⁴ Aprina Yanti Rangkuti, Kabid Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padangsidimpuan, Wawancara Pribadi, Padangsidimpuan 21 Desember 2022.

yang digunakan untuk perekaman nomor antrian E-KTP melalui *link* atau *website* dan SALAK PADANSIDIMPUAN untuk pengurusan seluruh dokumen administrasi kependudukan bukan E-KTP saja melalui aplikasi yang sudah bersifat nasional.”⁵

Tentulah dalam pelaksanaan SILAYDA (Sistem Layanan Daring) dan SALAK (Sistem Aplikasi Layanan Administrasi Kependudukan) dalam pembuatan E-KTP ada yang menjadi landasan dibentuknya sistem tersebut. Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Kabid Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan di Disdukcapil (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil) Kota Padangsidimpuan, beliau memaparkan bahwa:

“Hal yang menjadi dasar atau landasan melaksanakan SILAYDA (Sistem Layanan Daring) dan SALAK (Sistem Aplikasi Layanan Administrasi Kependudukan) E-KTP di Disdukcapil (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil) Kota Padangsidimpuan adalah Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan, Peraturan Presiden No. 96 Tahun 2018 Tentang Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; Peraturan Pemerintah No. 21 Tahun 2020 Tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Rangka Percepatan Penanganan Corona Virus Disease 2019 (COVID-19), Keputusan Presiden No. 11 Tahun 2020 Tentang Penetapan Kedaruratan Kesehatan Masyarakat Corona Virus Disease 2019 (COVID-19), Peraturan Pemerintah No. 50 Tahun 2012 Tentang Penerapan Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja, Peraturan Provinsi Sumatera Utara No. 8 Tahun 2013 Tentang Penanggulangan Bencana Daerah dan Permendagri No. 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.”⁶

2. Efektivitas Pelaksanaan SILAYDA dan SALAK E-KTP di Disdukcapil Kota Padangsidimpuan

SILAYDA (Sistem Layanan Daring) adalah rangkaian-rangkaian layanan yang dilakukan dengan memanfaatkan jejaring komputer atau internet yang digunakan dalam antrian penomoran pembuatan E-KTP. Dan SALAK (Sistem

⁵ Aprina Yanti Rangkuti, Kabid Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padangsidimpuan, Wawancara Pribadi, Padangsidimpuan 21 Desember 2022.

⁶ Aprina Yanti Rangkuti, Kabid Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padangsidimpuan, Wawancara Pribadi, Padangsidimpuan 21 Desember 2022.

Aplikasi Layanan Administrasi Kependudukan) merupakan suatu sistem pelayanan administrasi kependudukan yang pelayanannya dapat diperoleh melalui aplikasi yang telah dikembangkan oleh si pembuat aplikasi.

Adapun jika ingin menetapkan keefektifitasan suatu hal, maka terlebih dahulu harus melakukan penelitian yang dapat membuktikan suatu kebenaran dari sesuatu yang diteliti. Oleh karena itu penulis telah melakukan penelitian dengan metode wawancara (*interview*) kepada masyarakat Kota Padangsidempuan yang merupakan sasaran dari objek yang diteliti, dengan memberikan sepuluh pertanyaan kepada masyarakat yang diwawancarai di empat Kecamatan di Kota Padangsidempuan.

Oleh karena itu, disini penulis akan memaparkan hasil wawancara penulis dengan masyarakat tersebut, dimana masyarakat yang diwawancarai adalah masyarakat yang berdomisili di Kecamatan Padangsidempuan Batunadua, Kecamatan Padangsidempuan Selatan, Kecamatan Padangsidempuan Utara dan Kecamatan Padangsidempuan Tenggara. Dan pemaparan hasil wawancara tersebut akan diklasifikasikan berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada masyarakat.

Wawancara terhadap masyarakat Kota Padangsidempuan berdasarkan pertanyaan bagaimana tanggapan anda tentang pelayanan pembuatan E-KTP di Disdukcapil, apa saja syarat-syarat yang diperlukan dalam pengurusan E-KTP, bagaimana proses yang anda alami dalam pengurusan E-KTP dan berapa lama waktu yang biasanya diperlukan dalam pengurusan E-KTP, dengan hasil wawancara sebagai berikut.

Ibu Ida Rasmawati (42 Tahun) yang beralamat di Desa Pudun Julu, Kecamatan Padangsidempuan Batunadua, menjawab bahwa:

“Pelayanan pembuatan E-KTP di Disdukcapil Kota Padangsidimpun baik dan lancar. Saya lupa apa saja syarat-syarat yang diperlukan dalam pengurusan E-KTP. Proses yang saya alami dalam pengurusan E-KTP tertib dan lancar. Waktu yang diperlukan dalam pengurusan E-KTP hanya satu hari dan E-KTP yang sudah dicetak diambil di Kepala Desa.”⁷

Ibu Lili Zuheli Lubis (44 Tahun) yang beralamat di Desa Aek Tuhul, Kecamatan Padangsidimpun Batunadua menjawab bahwa:

“Menurut saya pelayanan pembuatan E-KTP di Disdukcapil Kota Padangsidimpun lumayan bagus. Syarat yang diperlukan dalam pengurusan E-KTP adalah KK (Kartu Keluarga). Proses yang saya hadapi dalam pengurusan E-KTP tidak susah karena waktu yang diperlukan dalam pengurusan E-KTP hanya 10-15 menit. E-KTP yang sudah dicetak cukup lama keluar karena tidak ada blangko.”⁸

Ibu Annisyah Putri (23 Tahun) yang beralamat di Desa Aek Tuhul, Kecamatan Padangsidimpun Batunadua menjawab bahwa:

“Pelayanan pembuatan E-KTP di Disdukcapil Kota Padangsidimpun bagus. Syarat-syarat yang diperlukan dalam pengurusan E-KTP adalah KK (Kartu Keluarga). Proses yang saya alami dalam pengurusan E-KTP sangat bagus. Waktu yang diperlukan dalam pengurusan E-KTP tidak terlalu lama hanya butuh waktu 2 jam dan E-KTP yang sudah dicetak keluar dalam waktu seminggu.”⁹

Ibu Sopiah (53 Tahun) yang beralamat di Desa Aek Tuhul, Kecamatan Padangsidimpun Batunadua menjawab bahwa:

“Menurut saya pelayanan pembuatan E-KTP di Kota Padangsidimpun baik, tetapi saya tidak pernah ke Disdukcapil, dikarenakan saya melakukan pengurusan E-KTP di kantor Kepala Desa. Syarat-syarat yang diperlukan dalam pengurusan E-KTP adalah KK (Kartu Keluarga). Proses yang dihadapi dalam pengurusan E-KTP lama, karena E-KTP yang sudah dicetak lama keluar. Saya tidak mengingat waktu yang diperlukan dalam pengurusan E-KTP berapa lama.”¹⁰

⁷ Ida Rasmawati, Masyarakat Kecamatan Padangsidimpun Batunadua, Wawancara Pribadi, Padangsidimpun 28 November 2022.

⁸ Lili Zuheli Lubis, Masyarakat Kecamatan Padangsidimpun Batunadua, Wawancara Pribadi, Padangsidimpun 30 November 2022.

⁹ Annisyah Putri, Masyarakat Kecamatan Padangsidimpun Batunadua, Wawancara Pribadi, Padangsidimpun 14 Desember 2022.

¹⁰ Sopiah, Masyarakat Kecamatan Padangsidimpun Batunadua, Wawancara Pribadi, Padangsidimpun 14 Desember 2022.

Ibu Yuliana (44 Tahun) yang beralamat di Desa Aek Tuhul, Kecamatan Padangsidimpun Batunadua menjawab bahwa:

“Menurut saya pelayanan pembuatan E-KTP di Disdukcapil Kota Padangsidimpun lumayan bagus. Syarat-syarat yang diperlukan dalam pengurusan E-KTP adalah KK (Kartu Keluarga). Proses yang saya hadapi dalam pengurusan E-KTP baik. Waktu yang diperlukan dalam pengurusan E-KTP adalah satu bulan sampai E-KTP keluar.”¹¹

Ibu Nurdalilah, M.Pd (36 Tahun) yang beralamat di Bakti Abri I, Kelurahan Padangmatinggi Lestari, Kecamatan Padangsidimpun Selatan menjawab bahwa:

“Menurut saya pelayanan pembuatan E-KTP di Disdukcapil Kota Padangsidimpun baik, stafnya ramah dan tidak pernah mempersulit. Syarat-syarat yang diperlukan dalam pengurusan E-KTP adalah surat pindah dari tempat asal dikarenakan saya bukan orang asli Kota Padangsidimpun. Proses yang saya hadapi dalam pengurusan E-KTP lancar dan tidak berbelit-belit. Waktu yang diperlukan dalam pengurusan E-KTP sampai E-KTP yang dicetak keluar adalah dua minggu.”¹²

Ibu Ronda Lubis (35 Tahun) yang beralamat di Si Batu, Kelurahan Hanopan, Kecamatan Padangsidimpun Selatan menjawab bahwa:

“Saya senang terhadap pelayanan pembuatan E-KTP di Disdukcapil Kota Padangsidimpun apalagi pelayanannya gratis. Syarat-syarat yang diperlukan dalam pengurusan E-KTP adalah surat rujukan dari Kantor Kelurahan kemudian pergi ke Disdukcapil. Proses yang saya hadapi dalam pengurusan E-KTP adalah saya datang ke Disdukcapil, kemudiam di foto dan menunggu 3-4 hari E-KTP keluar. Waktu yang diperlukan dalam pengurusan E-KTP adalah 4-5 hari sampai E-KTP yang dicetak keluar.”¹³

Ibu Suriani Lubis (42 Tahun) yang beralamat di Aek Tampang, Kecamatan Padangsidimpun Selatan menjawab bahwa:

¹¹ Yuliana, Masyarakat Kecamatan Padangsidimpun Batunadua, Wawancara Pribadi, Padangsidimpun 06 Januari 2022.

¹² Nurdalilah, Masyarakat Kecamatan Padangsidimpun Selatan, Wawancara Pribadi, Padangsidimpun 12 Desember 2022.

¹³ Ronda Lubis, Masyarakat Kecamatan Padangsidimpun Selatan, Wawancara Pribadi, Padangsidimpun 03 Desember 2022.

“Menurut saya pelayanan pembuatan E-KTP di Disdukcapil Kota Padangsidimpun lumayan bagus. Syarat-syarat yang diperlukan dalam pengurusan E-KTP adalah KK (Kartu Keluarga). Proses yang dihadapi dalam pengurusan E-KTP tidak sulit. Waktu yang diperlukan dalam pengurusan E-KTP lumayan lama, karena blangko tidak ada.”¹⁴

Ibu Ade Lisnawati (42 Tahun) yang beralamat di Aek Tampang, Kecamatan Padangsidimpun Selatan menjawab bahwa:

“Menurut saya pelayanan pembuatan E-KTP di Disdukcapil Kota Padangsidimpun lumayan bagus. Syarat-syarat yang diperlukan dalam pengurusan E-KTP adalah KK (Kartu Keluarga). Proses yang saya hadapi dalam pengurusan E-KTP lumayan lama karena antri. Waktu yang diperlukan dalam pengurusan E-KTP adalah satu bulan sampai E-KTP keluar.”¹⁵

Bapak Muhammad Shulhi Alhadi Siregar, MA (27 Tahun) yang beralamat di Sadabuan, Kecamatan Padangsidimpun Utara menjawab bahwa:

“Menurut saya pelayanan pembuatan E-KTP di Disdukcapil Kota Padangsidimpun memuaskan, dikarenakan ketika bertanya mereka merespon dengan baik. Syarat-syarat yang diperlukan dalam pengurusan E-KTP karena saya sekarang sudah berkeluarga yang harus dibawa adalah KK (Kartu Keluarga). dan E-KTP yang lama. Proses yang dialami dalam pengurusan E-KTP adalah pertama diberi tanggal, kemudian menunggu blangko dan mengambil E-KTP yang sudah dicetak. Waktu yang diperlukan dalam pengurusan E-KTP kurang lebih dua minggu sesuai tanggal yang ditentukan.”¹⁶

Bapak Purwanto (39 Tahun) yang beralamat di Wek I, Kecamatan Padangsidimpun Utara menjawab bahwa:

“Menurut saya pelayanan pembuatan E-KTP di Disdukcapil Kota Padangsidimpun lumayan bagus. Saya tidak mengingat syarat-syarat yang diperlukan dalam pengurusan E-KTP. Proses yang dihadapi dalam pengurusan E-KTP tidak susah. Waktu yang diperlukan dalam pengurusan E-KTP lumayan cepat.”¹⁷

¹⁴ Suriani Lubis, Masyarakat Kecamatan Padangsidimpun Selatan, Wawancara Pribadi, Padangsidimpun 04 Januari 2022.

¹⁵ Ade Lisnawati, Masyarakat Kecamatan Padangsidimpun Selatan, Wawancara Pribadi, Padangsidimpun 04 Januari 2022.

¹⁶ Muhammad Shulhi Alhadi Siregar, Masyarakat Kecamatan Padangsidimpun Utara, Wawancara Pribadi, Padangsidimpun 26 November 2022.

Ibu Sri Hardianti Dalimunthe (30 Tahun) yang beralamat di Jl. Kayu Ombun, Kecamatan Padangsidimpun Utara menjawab bahwa:

“Menurut saya pelayanan pembuatan E-KTP di Disdukcapil Kota Padangsidimpun lumayan bagus. Syarat-syarat yang diperlukan dalam pengurusan E-KTP adalah KK (Kartu Keluarga). Proses yang dihadapi dalam pengurusan E-KTP tidak sulit hanya lama ketika antri. Waktu yang diperlukan dalam pengurusan E-KTP lumayan lama karena antri dan E-KTP lama keluar karena blangko habis.”¹⁸

Bapak Ihsan Rifai (24 Tahun) yang beralamat di Tano Bato, Kecamatan Padangsidimpun Utara menjawab bahwa:

“Menurut saya pelayanan pembuatan E-KTP di Disdukcapil Kota Padangsidimpun lumayan bagus. Syarat-syarat yang diperlukan dalam pengurusan E-KTP adalah KK (Kartu Keluarga). Proses yang dihadapi dalam pengurusan E-KTP tidak susah. Waktu yang diperlukan dalam pengurusan E-KTP tidak lama.”¹⁹

Ibu Adelia Salmah Siregar (23 Tahun) yang beralamat di Perumnas Pijorkoling, Kecamatan Padangsidimpun Tenggara menjawab bahwa:

“Berdasarkan pengalaman yang dialami waktu pembuatan E-KTP pelayanannya dipermudah. Saya tidak ingat apa saja syarat yang dibutuhkan dalam pembuatan E-KTP. Proses yang dialami dalam pembuatan E-KTP dipermudah, karena hanya butuh satu hari dalam pelaksanaan prosesnya. Waktu yang diperlukan dalam pembuatan E-KTP sampai E-KTP diberikan adalah satu minggu.”²⁰

Ibu Rini (40 Tahun) yang beralamat di Desa Labuhan Labo, Kecamatan Padangsidimpun Tenggara menjawab bahwa:

“Menurut saya pelayanan Disdukcapil dalam pembuatan E-KTP bagus. Seingat saya tidak ada syarat-syarat yang harus dipenuhi, hanya harus datang ke lokasi dan melakukan foto. Proses yang dialami dalam pengurusan E-KTP berjalan lancar. Waktu yang diperlukan dalam pengurusan E-KTP lumayan lama karena

¹⁷ Purwanto, Masyarakat Kecamatan Padangsidimpun Utara, Wawancara Pribadi, Padangsidimpun 28 November 2022.

¹⁸ Siti Hardianti Dalimunthe, Masyarakat Kecamatan Padangsidimpun Utara, Wawancara Pribadi, Padangsidimpun 28 November 2022.

¹⁹ Ihsan Rifai Masyarakat Kecamatan Padangsidimpun Utara, Wawancara Pribadi, Padangsidimpun 26 November 2022.

²⁰ Adelia Salmah Siregar, Masyarakat Kecamatan Padangsidimpun Tenggara, Wawancara Pribadi, Padangsidimpun 28 November 2022.

banyak orang yang mengantri dan waktu yang diperlukan sampai E-KTP keluar adalah satu bulan.”²¹

Ibu Nurmujaina (42 Tahun) yang beralamat di Desa Labuhan Labo, Kecamatan Padangsidimpun Tenggara menjawab bahwa:

“Menurut saya pelayanan pembuatan E-KTP di Disdukcapil Kota Padangsidimpun bagus. Saya tidak mengingat apa saja syarat-syarat yang diperlukan dalam pengurusan E-KTP. Proses yang dihadapi dalam pengurusan E-KTP mudah. Waktu yang diperlukan dalam pengurusan E-KTP lumayan lama karena pada saat itu banyak orang yang mengurus E-KTP.”²²

Ibu Nurijah Harahap (58 Tahun) yang beralamat di Desa Labuhan Labo, Kecamatan Padangsidimpun Tenggara menjawab bahwa:

“Menurut saya pelayanan pembuatan E-KTP di Disdukcapil Kota Padangsidimpun bagus dan cepat. Saya tidak mengingat syarat-syarat yang diperlukan dalam pengurusan E-KTP dikarenakan sudah lama dan saya mengurus E-KTP saat pertama kali E-KTP keluar. Proses yang saya hadapi dalam pengurusan E-KTP mudah. Waktu yang diperlukan dalam pengurusan E-KTP lumayan lama.”²³

Ibu Elvi Annisa (38 Tahun) yang beralamat di Desa Labuhan Labo, Kecamatan Padangsidimpun Tenggara menjawab bahwa:

“Menurut saya pelayanan pembuatan E-KTP di Disdukcapil Kota Padangsidimpun lumayan bagus. Saya tidak mengingat syarat-syarat yang diperlukan dalam pengurusan E-KTP. Proses yang saya hadapi dalam pengurusan E-KTP tidak susah. Waktu yang diperlukan dalam pengurusan E-KTP adalah 3 hari sampai E-KTP keluar.”²⁴

²¹ Rini, Masyarakat Kecamatan Padangsidimpun Tenggara, Wawancara Pribadi, Padangsidimpun 28 November 2022.

²² Nurmujaina, Masyarakat Kecamatan Padangsidimpun Tenggara, Wawancara Pribadi, Padangsidimpun 28 November 2022.

²³ Nurijah Harahap, Masyarakat Kecamatan Padangsidimpun Tenggara, Wawancara Pribadi, Padangsidimpun 28 November 2022.

²⁴ Elvi Annisa, Masyarakat Kecamatan Padangsidimpun Tenggara, Wawancara Pribadi, Padangsidimpun 28 November 2022.

Ibu Efrida Yanti Pohan (36 Tahun) yang beralamat di Padangmatinggi, Kecamatan Padangsidimpun Selatan mengeluhkan pelayanan pembuatan E-KTP di Disdukcapil Kota Padangsidimpun.

“Menurut saya pelayanan pembuatan E-KTP di Disdukcapil Kota Padangsidimpun kurang baik, karena beberapa kali datang ke Disdukcapil selalu ada kendalanya, contohnya ketika membuat E-KTP blangko nya tidak, kadang jaringannya tidak bisa. Sehingga sampai sekarang belum mendapat E-KTP. Syarat-syarat yang diperlukan dalam pengurusan E-KTP adalah KK (Kartu Keluarga). Proses yang dihadapi dalam pengurusan E-KTP sebagian pelayanannya baik, tetapi sebagian karena antri jadi lama menunggu dan saya selalu disuruh bolak-balik datang ke Disdukcapil. Waktu yang diperlukan dalam pengurusan E-KTP sebenarnya akan cepat jika pelayanannya baik, tetapi dari bulan April sampai saat ini saya belum memperoleh E-KTP.”²⁵

Ibu Nur Afni (27 Tahun) yang beralamat di Wek II, Kecamatan Padangsidimpun Utara juga mengeluhkan pelayanan pembuatan E-KTP di Disdukcapil Kota Padangsidimpun

“Menurut saya pelayanan Disdukcapil Kota Padangsidimpun dalam pengurusan E-KTP masih kurang baik. Persyaratan-persyaratan pembuatan E-KTP adalah surat pengantar dari Kelurahan dan KK dan izajah pendidikan terakhir saat ingin mengambil E-KTP. Proses yang dialami dalam pembuatan E-KTP di Disdukcapil pelayanannya masih kurang baik, karena siapa yang lebih dekat dengan Disdukcapil akan lebih dipermudah prosesnya, dan untuk orang awam dan kurang bijak maka pelayanan yang diberikan Disdukcapil akan kurang cepat dan kurang tanggap. Proses pembuatan E-KTP sebenarnya tidak lama, tetapi Disdukcapil tidak suportif, contohnya dalam pengantrian pembuatan E-KTP, keluarga dari staf Disdukcapil akan lebih didahulukan meskipun kita yang lebih dulu mengantri.”²⁶

Berdasarkan hasil wawancara yang telah penulis lakukan terhadap dua puluh orang masyarakat di empat Kecamatan tersebut, dapat diketahui bahwa mayoritas masyarakat kota Padangsidimpun merasa puas terhadap pelayanan Disdukcapil dalam pembuatan E-KTP. Namun, ada dua masyarakat yang

²⁵ Efrida Yanti Pohan, Masyarakat Kecamatan Padangsidimpun Selatan, Wawancara Pribadi, Padangsidimpun 03 Januari 2022.

²⁶ Nur Afni, Masyarakat Kecamatan Padangsidimpun Utara, Wawancara Pribadi, Padangsidimpun 25 November 2022.

mengeluhkan pelayanan Disdukcapil dalam pembuatan E-KTP. Untuk persyaratan pembuatan E-KTP ada beberapa masyarakat yang tidak lagi mengingat apa saja persyaratan yang dibutuhkan. Adapun dalam proses pembuatan E-KTP, mayoritas masyarakat merasa bahwa proses yang dialami lancar dan tidak sulit. Namun, ada lima masyarakat yang mengeluhkan proses pembuatan E-KTP, hal ini terjadi karena masyarakat harus menghadapi antrian yang memakan waktu cukup lama. Untuk waktu yang diperlukan dalam pengurusan pembuatan E-KTP, mayoritas masyarakat mengeluhkan waktu yang diperlukan sampai E-KTP yang sudah dicetak bisa diambil, hal ini terjadi karena lamanya antrian dan tidak adanya blangko di Disdukcapil Kota Padangsidimpuan.

Wawancara terhadap masyarakat Kota Padangsidimpuan berdasarkan pertanyaan bagaimana menurut anda jika pengurusan E-KTP dilakukan secara daring dan apakah anda sudah mengetahui jika ada SILAYDA (Sistem Layanan Daring) dan SALAK (Sistem Aplikasi Layanan Administrasi Kependudukan) E-KTP di Disdukcapil Kota Padangsidimpuan, dengan jawaban sebagai berikut.

Ibu Lili Zuheli Lubis (44 Tahun) yang beralamat di Desa Aek Tuhul, Kecamatan Padangsidimpuan Batunadua menjawab bahwa.

“Menurut saya bagus jika pengurusan E-KTP dilakukan secara daring. Saya belum mengetahui jika ada pengurusan E-KTP secara daring di Disdukcapil Kota Padangsidimpuan..”²⁷

Ibu Annisyah Putri (23 Tahun) yang beralamat di Desa Aek Tuhul, Kecamatan Padangsidimpuan Batunadua menjawab bahwa:

“Menurut saya lebih bagus pengurusan E-KTP dilakukan secara daring, karena lebih menghemat uang dan tidak perlu pergi ke Disdukcapil. Saya belum

²⁷ Lili Zuheli Lubis, Masyarakat Kecamatan Padangsidimpun Batunadua, Wawancara Pribadi, Padangsidimpuan 30 November 2022.

mengetahui jika sudah ada sistem pelayanan daring dalam pembuatan E-KTP di Disdukcapil Kota Padangsidimpun baik melalui SILAYDA ataupun SALAK.”²⁸

Ibu Sopiah (53 Tahun) yang beralamat di Desa Aek Tuhul, Kecamatan Padangsidimpun Batunadua menjawab:

“Menurut saya terserah pemerintah jika pengurusan E-KTP dilakukan secara daring, sehingga saya setuju saja. Saya belum mengetahui jika sudah ada pengurusan E-KTP secara daring di Disdukcapil Kota Padangsidimpun.”²⁹

Ibu Nurdalilah, M.Pd (36 Tahun) yang beralamat di Bakti Abri I, Kelurahan Padangmatinggi Lestari, Kecamatan Padangsidimpun Selatan menjawab bahwa:

“Menurut saya bagus pengurusan E-KTP dilakukan secara daring karena teknologi sekarang semuanya sudah secara *online*. Saya belum mengetahui jika ada pengurusan E-KTP secara daring di Disdukcapil Kota Padangsidimpun karena belum di sosialisasikan dan di media sosial belum ada di informasikan.”³⁰

Ibu Efrida Yanti Pohan (36 Tahun) yang beralamat di Padangmatinggi, Kecamatan Padangsidimpun Selatan menjawab bahwa:

“Menurut saya pengurusan E-KTP dilakukan secara daring sebenarnya lebih bagus, bagi pekerja tidak mengganggu pekerjaannya. Saya belum mengetahui sudah ada pelayanan daring dalam pembuatan E-KTP di Disdukcapil Kota Padangsidimpun.”³¹

Ibu Suriani Lubis (42 Tahun) yang beralamat di Aek Tampang, Kecamatan Padangsidimpun Selatan menjawab bahwa

“Menurut saya pengurusan E-KTP dilakukan secara daring bagus, karena akan memudahkan orang-orang yang sibuk dan tidak sempat datang ke Disdukcapil.

²⁸ Annisyah Putri, Masyarakat Kecamatan Padangsidimpun Batunadua, Wawancara Pribadi, Padangsidimpun 14 Desember 2022.

²⁹ Sopiah, Masyarakat Kecamatan Padangsidimpun Batunadua, Wawancara Pribadi, Padangsidimpun 14 Desember 2022.

³⁰ Nurdalilah, Masyarakat Kecamatan Padangsidimpun Selatan, Wawancara Pribadi, Padangsidimpun 12 Desember 2022.

³¹ Efrida Yanti Pohan, Masyarakat Kecamatan Padangsidimpun Selatan, Wawancara Pribadi, Padangsidimpun 03 Januari 2022.

Saya belum mengetahui sudah ada pelayanan daring dalam pembuatan E-KTP di Disdukcapil Kota Padangsidempuan.”³²

Ibu Ade Lisnawati (42 Tahun) yang beralamat di Aek Tampang, Kecamatan Padangsidempuan Selatan menjawab bahwa:

“Menurut saya pengurusan E-KTP dilakukan secara daring bagus. Saya belum mengetahui jika sudah ada pelayanan pembuatan E-KTP secara daring di Disdukcapil Kota Padangsidempuan.”³³

Bapak Muhammad Shulhi Alhadi Siregar, MA (27 Tahun) yang beralamat di Sadabuan, Kecamatan Padangsidempuan Utara menjawab bahwa:

“Menurut saya pengurusan E-KTP dilakukan secara daring lebih bagus, jadi kita tidak perlu antri ke Disdukcapil, dan terkadang yang diantri hasilnya belum tentu ada. Saya belum mengetahui jika sudah ada pengurusan E-KTP yang dilakukan secara daring di Disdukcapil Kota Padangsidempuan baik melalui SILAYDA maupun aplikasi SALAK, saya hanya mengetahui jika bisa menghubungi Disdukcapil melalui *Facebook* ataupun *Whatsapp*.”³⁴

Bapak Ihsan Rifai (24 Tahun) yang beralamat di Tano Bato, Kecamatan Padangsidempuan Utara menjawab bahwa:

“Menurut saya pengurusan E-KTP dilakukan secara daring bagus, tetapi harus disosialisasikan kepada masyarakat. Saya tidak mengetahui jika ada pelayanan daring dalam pembuatan E-KTP di Disdukcapil Kota Padangsidempuan.”³⁵

Ibu Sri Hardianti Dalimunthe (30 Tahun) yang beralamat di Jl. Kayu Ombun, Kecamatan Padangsidempuan Utara menjawab bahwa:

“Menurut saya pengurusan E-KTP dilakukan secara daring bagus. Saya belum mengetahui jika sudah ada pelayanan daring dalam pembuatan E-KTP di Disdukcapil Kota Padangsidempuan.”³⁶

³² Suriani Lubis, Masyarakat Kecamatan Padangsidimpun Selatan, Wawancara Pribadi, Padangsidempuan 04 Januari 2022.

³³ Ade Lisnawati, Masyarakat Kecamatan Padangsidimpun Selatan, Wawancara Pribadi, Padangsidempuan 04 Januari 2022.

³⁴ Muhammad Shulhi Alhadi Siregar, Masyarakat Kecamatan Padangsidimpun Utara, Wawancara Pribadi, Padangsidempuan 26 November 2022.

³⁵ Ihsan Rifai Masyarakat Kecamatan Padangsidimpun Utara, Wawancara Pribadi, Padangsidempuan 26 November 2022.

Ibu Adelia Salmah Siregar (23 Tahun) yang beralamat di Perumnas Pijorkoling, Kecamatan Padangsidimpun Tenggara menjawab bahwa:

“Menurut saya pelaksanaan pembuatan E-KTP secara daring berdasarkan zaman sekarang bisa diterapkan, tetapi ada susahnya, ada kerugian dan keuntungannya. Saya belum mengetahui jika sudah ada pelayanan daring dalam pembuatan E-KTP, saya baru mengetahui sekarang.”³⁷

Ibu Ida Rasmawati (42 Tahun) yang beralamat di Desa Pudun Julu, Kecamatan Padangsidimpun Batunadua, menjawab bahwa:

“Saya keberatan apabila pengurusan E-KTP dilakukan secara daring/*online* karena sebagian masyarakat tidak bisa melakukan proses daring, saya setuju jika pengurusan E-KTP dilakukan secara *offline* dan *online*. Saya tidak mengetahui bahwa sudah ada pengurusan E-KTP secara daring, dikarenakan saya sudah lama mempunyai E-KTP sehingga tidak lagi mencari informasi mengenai E-KTP.”³⁸

Bapak Purwanto (39 Tahun) yang beralamat di Wek I, Kecamatan Padangsidimpun Utara menjawab bahwa:

“Menurut saya pengurusan E-KTP dilakukan secara daring tidak bagus, lebih bagus secara langsung saja. Saya tidak mengetahui jika sudah ada pelayanan pembuatan E-KTP secara daring di Disdukcapil Kota Padangsidimpun.”³⁹

Ibu Rini (40 Tahun) yang beralamat di Desa Labuhan Labo, Kecamatan Padangsidimpun Tenggara menjawab bahwa:

“Menurut saya pengurusan E-KTP secara daring kurang efisien. Saya belum mengetahui jika sudah ada pelayanan daring dalam pembuatan E-KTP di Disdukcapil Kota Padangsidimpun, dikarenakan beliau jarang memegang *handphone*.”⁴⁰

³⁶ Siti Hardianti Dalimunthe, Masyarakat Kecamatan Padangsidimpun Utara, Wawancara Pribadi, Padangsidimpun 28 November 2022.

³⁷ Adelia Salmah Siregar, Masyarakat Kecamatan Padangsidimpun Tenggara, Wawancara Pribadi, Padangsidimpun 28 November 2022.

³⁸ Ida Rasmawati, Masyarakat Kecamatan Padangsidimpun Batunadua, Wawancara Pribadi, Padangsidimpun 28 November 2022.

³⁹ Purwanto, Masyarakat Kecamatan Padangsidimpun Utara, Wawancara Pribadi, Padangsidimpun 28 November 2022.

⁴⁰ Rini, Masyarakat Kecamatan Padangsidimpun Tenggara, Wawancara Pribadi, Padangsidimpun 28 November 2022.

Ibu Nurmuajina (42 Tahun) yang beralamat di Desa Labuhan Labo, Kecamatan Padangsidimpun Tenggara menjawab bahwa:

“Menurut saya pengurusan E-KTP dilakukan secara daring sulit karena sebagian orang tidak mempunyai *handphone* dan lebih baik datang langsung saja. Saya belum mengetahui jika sudah ada pengurusan E-KTP secara daring di Disdukcapil Kota Padangsidimpun.”⁴¹

Ibu Nurijah Harahap (58 Tahun) yang beralamat di Desa Labuhan Labo, Kecamatan Padangsidimpun Tenggara menjawab bahwa:

“Menurut saya dipersulit jika pengurusan E-KTP dilakukan secara daring. Saya belum mengetahui jika sudah ada pengurusan E-KTP secara daring di Disdukcapil Kota Padangsidimpun.”⁴²

Ibu Elvi Annisa (38 Tahun) yang beralamat di Desa Labuhan Labo, Kecamatan Padangsidimpun Tenggara menjawab bahwa:

“Menurut saya jika pengurusan E-KTP dilakukan secara daring berarti dipersulit. Saya belum mengetahui sudah ada pengurusan E-KTP secara daring di Disdukcapil Kota Padangsidimpun.”⁴³

Ibu Yuliana (44 Tahun) yang beralamat di Desa Aek Tuhul, Kecamatan Padangsidimpun Batunadua menjawab bahwa:

“Menurut saya pengurusan E-KTP dilakukan secara daring akan susah karena gapteknologi (gagap teknologi) jadi lebih mudah jika secara langsung. Saya sudah mengetahui ada pelayanan daring dalam pembuatan E-KTP tetapi belum pernah menggunakan pelayanan tersebut.”⁴⁴

Ibu Ronda Lubis (35 Tahun) yang beralamat di Si Batu, Kelurahan Hanopan, Kecamatan Padangsidimpun Selatan menjawab bahwa:

⁴¹ Nurmuajina, Masyarakat Kecamatan Padangsidimpun Tenggara, Wawancara Pribadi, Padangsidimpun 28 November 2022.

⁴² Nurijah Harahap, Masyarakat Kecamatan Padangsidimpun Tenggara, Wawancara Pribadi, Padangsidimpun 28 November 2022.

⁴³ Elvi Annisa, Masyarakat Kecamatan Padangsidimpun Tenggara, Wawancara Pribadi, Padangsidimpun 28 November 2022.

⁴⁴ Yuliana, Masyarakat Kecamatan Padangsidimpun Batunadua, Wawancara Pribadi, Padangsidimpun 06 Januari 2022.

“Menurut saya pengurusan E-KTP lebih bagus jika dilakukan langsung di Disdukcapil daripada dilakukan secara daring. Saya sudah mengetahui ada pelayanan daring dalam pengurusan E-KTP di Disdukcapil Kota Padangsidempuan, tetapi saya tidak mengetahui apa nama aplikasinya..”⁴⁵

Ibu Nur Afni (27 Tahun) yang beralamat di Wek II, Kecamatan Padangsidempuan Utara menjawab bahwa:

“Menurut saya pembuatan E-KTP secara daring tidak bisa dilakukan, kerana masih banyak masyarakat yang tidak tahu cara melakukan pelayanan daring karena mereka gaptek (gagap teknologi) yang istilahnya pengetahuan mereka dalam penggunaan teknologi itu kurang atau bisa dikatakan juga ada yang sama sekali tidak paham mengenai sistem daring ataupun penggunaan teknologi. Sebenarnya saya sudah mengetahui jika ada sistem layanan daring dalam pembuatan E-KTP.”⁴⁶

Berdasarkan wawancara yang telah penulis lakukan kepada dua puluh orang masyarakat di empat Kecamatan tersebut, dapat kita ketahui bahwa lebih banyak masyarakat yang belum mengetahui jika sudah ada pengurusan E-KTP secara daring di Disdukcapil (Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil) Kota Padangsidempuan, baik itu SILAYDA (Sistem Layanan Daring) maupun SALAK (Sistem Aplikasi Layanan Administrasi Kependudukan) dalam pengurusan E-KTP, tepatnya hanya tiga orang yang mengetahui dan sisanya tidak mengetahui. Namun, lebih banyak masyarakat yang setuju jika pelayanan daring dilakukan di Disdukcapil Kota Padangsidempuan.

Wawancara terhadap masyarakat Kota Padangsidempuan berdasarkan pertanyaan apa keuntungan yang anda peroleh jika mengurus pembuatan E-KTP secara daring, bagaimana kesimpulan anda mengenai pengurusan E-KTP secara

⁴⁵ Ronda Lubis, Masyarakat Kecamatan Padangsidimpun Selatan, Wawancara Pribadi, Padangsidimpun 03 Desember 2022.

⁴⁶ Nur Afni, Masyarakat Kecamatan Padangsidimpun Utara, Wawancara Pribadi, Padangsidimpun 25 November 2022.

daring dan apakah menurut anda efektif pengurusan E-KTP di Disdukcapil dilakukan secara daring, dengan hasil wawancara sebagai berikut.

Ibu Ida Rasmawati (42 Tahun) yang beralamat di Desa Pudun Julu, Kecamatan Padangsidimpun Batunadua, menjawab bahwa:

“Menurut saya ada keuntungan yang diperoleh jika mengurus pembuatan E-KTP secara daring, karena akan lebih cepat dengan daring dan lebih efektif dengan daring. Menurut saya pengurusan E-KTP di Disdukcapil Kota Padangsidimpun dilakukan secara daring efektif. tetapi tetap harus ada pengurusan E-KTP secara manual/*offline* agar semua orang bisa melakukan pengurusan E-KTP tanpa terkendala.”⁴⁷

Ibu Lili Zuheli Lubis (44 Tahun) yang beralamat di Desa Aek Tuhul, Kecamatan Padangsidimpun Batunadua menjawab bahwa:

“Keuntungan yang diperoleh jika pengurusan E-KTP secara daring adalah tidak makan waktu, tidak antri dan tidak ada biaya transport. Menurut saya pengurusan E-KTP di Disdukcapil Kota Padangsidimpun dilakukan secara daring efektif karena tidak makan waktu.”⁴⁸

Ibu Annisyah Putri (23 Tahun) yang beralamat di Desa Aek Tuhul, Kecamatan Padangsidimpun Batunadua menjawab bahwa:

“Menurut saya keuntungan yang diperoleh jika pengurusan E-KTP secara daring adalah menghemat ongkos untuk pergi ke Disdukcapil. Menurut saya efektif jika pengurusan E-KTP di Disdukcapil Kota Padangsidimpun dilakukan secara daring, tetapi harus disosialisasikan agar semua orang mengetahuinya.”⁴⁹

Ibu Sopiah (53 Tahun) yang beralamat di Desa Aek Tuhul, Kecamatan Padangsidimpun Batunadua menjawab bahwa:

“Menurut saya keuntungan yang diperoleh jika pengurusan E-KTP secara daring adalah tidak banyak keluar uang untuk ke Disdukcapil. Menurut saya terserah

⁴⁷ Ida Rasmawati, Masyarakat Kecamatan Padangsidimpun Batunadua, Wawancara Pribadi, Padangsidimpun 28 November 2022.

⁴⁸ Lili Zuheli Lubis, Masyarakat Kecamatan Padangsidimpun Batunadua, Wawancara Pribadi, Padangsidimpun 30 November 2022.

⁴⁹ Annisyah Putri, Masyarakat Kecamatan Padangsidimpun Batunadua, Wawancara Pribadi, Padangsidimpun 14 Desember 2022.

apabila pengurusan E-KTP di Disdukcapil dilakukan secara daring, tetapi apabila lancar dan bagus dilanjutkan dan apabila tidak bagus maka tidak perlu dilanjutkan.”⁵⁰

Ibu Yuliana (44 Tahun) yang beralamat di Desa Aek Tuhul, Kecamatan Padangsidimpun Batunadua menjawab bahwa:

“Menurut saya keuntungan yang diperoleh jika pengurusan E-KTP secara daring adalah prosesnya lebih cepat dan mudah. Menurut saya efektif jika pengurusan pembuatan E-KTP dilakukan secara daring melalui aplikasi di Disdukcapil Kota Padangsidimpun.”⁵¹

Ibu Nurdalilah, M.Pd (36 Tahun) yang beralamat di Bakti Abri I, Kelurahan Padangmatinggi Lestari, Kecamatan Padangsidimpun Selatan menjawab bahwa:

“Menurut saya keuntungan yang diperoleh jika pengurusan E-KTP secara daring adalah hemat biaya karena tidak perlu ongkos ke Disdukcapil, tidak ada antrian dan menunggu lama. Menurut saya pengurusan E-KTP di Disdukcapil Kota Padangsidimpun dilakukan secara daring efektif, tetapi yang namanya teknologi secara *online* pasti ada kelebihan dan kekurangannya. Saya setuju jika di Disdukcapil Kota Padangsidimpun ada pembuatan E-KTP secara *online*.”⁵²

Ibu Ronda Lubis (35 Tahun) yang beralamat di Si Batu, Kelurahan Hanopan, Kecamatan Padangsidimpun Selatan menjawab bahwa:

“Menurut saya keuntungan yang diperoleh jika pengurusan E-KTP secara daring adalah lebih mudah prosesnya. Menurut saya efektif jika pengurusan E-KTP dilakukan secara daring karena lebih mudah dan lebih cepat bagi kita.”⁵³

Ibu Efrida Yanti Pohan (36 Tahun) yang beralamat di Padangmatinggi, Kecamatan Padangsidimpun Selatan, menjawab bahwa:

⁵⁰ Sopiah, Masyarakat Kecamatan Padangsidimpun Batunadua, Wawancara Pribadi, Padangsidimpun 14 Desember 2022.

⁵¹ Yuliana, Masyarakat Kecamatan Padangsidimpun Batunadua, Wawancara Pribadi, Padangsidimpun 06 Januari 2022.

⁵² Nurdalilah, Masyarakat Kecamatan Padangsidimpun Selatan, Wawancara Pribadi, Padangsidimpun 12 Desember 2022.

⁵³ Ronda Lubis, Masyarakat Kecamatan Padangsidimpun Selatan, Wawancara Pribadi, Padangsidimpun 03 Desember 2022.

“Menurut saya keuntungan yang diperoleh jika pengurusan E-KTP secara daring adalah salah satunya tidak ada hambatan bagi pekerja, dan bagi ibu rumah tangga tidak akan mengganggu aktifitas sehari-hari. Pelayanan daring dalam pembuatan E-KTP efektif jika dilakukan di Kota Padangsidimpun, tetapi harus ada kerja sama antara pihak Disdukcapil dan masyarakat.”⁵⁴

Ibu Suriani Lubis (42 Tahun) yang beralamat di Aek Tampang, Kecamatan Padangsidimpun Selatan menjawab bahwa:

“Menurut saya keuntungan yang diperoleh jika pengurusan E-KTP secara daring adalah tidak perlu datang ke Disdukcapil. Menurut saya efektif jika pelayanan daring dalam pembuatan E-KTP dilakukan di Disdukcapil Kota Padangsidimpun, asalkan masyarakat sudah diberitahu bagaimana cara melakukannya.”⁵⁵

Ibu Ade Lisnawati (42 Tahun) yang beralamat di Aek Tampang, Kecamatan Padangsidimpun Selatan menjawab bahwa:

“Menurut saya keuntungan yang diperoleh jika pengurusan E-KTP secara daring adalah tidak perlu lagi datang ke Disdukcapil. Menurut saya efektif jika pelayanan daring dalam pembuatan E-KTP dilakukan asalkan prosesnya tidak berbeli-belit.”⁵⁶

Ibu Nur Afni (27 Tahun) yang beralamat di Wek II, Kecamatan Padangsidimpun Utara menjawab bahwa:

“Menurut saya ada keuntungan pada pelaksanaan sistem daring dalam pembuatan E-KTP, yaitu menghemat waktu, tenaga dan biaya karena kita tidak perlu datang langsung ke Disdukcapil. Menurut saya pelaksanaan pembuatan E-KTP secara daring di Disdukcapil Kota Padangsidimpun tidak efektif dan kurang baik, karena sebagian masyarakat gaktek (gagap teknologi) dan tidak bisa mengikuti prosedur dari pembuatan E-KTP secara daring/*online*. Dan menurut saya sebenarnya bagus jika sistem daring ini dilanjutkan, tetapi jangan berfokus kepada sistem daring/*online* saja. Dan sistem daring ini cocok bagi orang-orang yang tinggal di Perkotaan bukan Pedesaan.”⁵⁷

⁵⁴ Efrida Yanti Pohan, Masyarakat Kecamatan Padangsidimpun Selatan, Wawancara Pribadi, Padangsidimpun 03 Januari 2022.

⁵⁵ Suriani Lubis, Masyarakat Kecamatan Padangsidimpun Selatan, Wawancara Pribadi, Padangsidimpun 04 Januari 2022.

⁵⁶ Ade Lisnawati, Masyarakat Kecamatan Padangsidimpun Selatan, Wawancara Pribadi, Padangsidimpun 04 Januari 2022.

⁵⁷ Nur Afni, Masyarakat Kecamatan Padangsidimpun Utara, Wawancara Pribadi, Padangsidimpun 25 November 2022.

Bapak Muhammad Shulhi Alhadi Siregar, MA (27 Tahun) yang beralamat di Sadabuan, Kecamatan Padangsidimpun Utara menjawab bahwa:

“Menurut saya keuntungan yang diperoleh jika pengurusan E-KTP secara daring adalah orang-orang yang jauh tidak perlu ke Disdukcapil lagi. Menurut bayangan saya karena belum pernah melakukan layanan daring, efektif jika pengurusan E-KTP di Disdukcapil Kota Padangsidimpun dilakukan secara daring tetapi dengan syarat mereka harus lebih ekstra lagi dan jaringan internet di Kantor Disdukcapil harus stabil dan bagus, serta mereka yang memegang *website* ini harus *standby* agar responnya bagus agar aplikasi ataupun secara daring ini lebih efektif, karena harapan dari pelayanan daring ini memang lebih mudah tetapi jika syarat tersebut tidak terpenuhi maka akan lebih sulit.”⁵⁸

Bapak Purwanto (39 Tahun) yang beralamat di Wek I, Kecamatan Padangsidimpun Utara menjawab bahwa:

“Menurut saya keuntungan yang diperoleh jika pengurusan E-KTP secara daring adalah tidak makan waktu dan biaya untuk datang ke Disdukcapil. Menurut saya tidak efektif jika pengurusan E-KTP dilakukan secara daring karena banyak masyarakat yang tidak mengetahui bagaimana melakukan proses daring.”⁵⁹

Ibu Sri Hardianti Dalimunthe (30 Tahun) yang beralamat di Jl. Kayu Ombun, Kecamatan Padangsidimpun Utara menjawab bahwa:

“Menurut saya keuntungan yang diperoleh jika pengurusan E-KTP secara daring hemat waktu dan biaya. Menurut saya efektif jika pengurusan E-KTP dilakukan secara daring di Disdukcapil Kota Padangsidimpun, asalkan disosialisasikan dengan baik kepada masyarakat.”⁶⁰

Bapak Ihsan Rifai (24 Tahun) yang beralamat di Tano Bato, Kecamatan Padangsidimpun Utara menjawab bahwa:

“Menurut saya keuntungan yang diperoleh jika pengurusan E-KTP secara daring adalah tidak perlu datang ke Disdukcapil. Menurut saya efektif jika

⁵⁸ Muhammad Shulhi Alhadi Siregar, Masyarakat Kecamatan Padangsidimpun Utara, Wawancara Pribadi, Padangsidimpun 26 November 2022.

⁵⁹ Purwanto, Masyarakat Kecamatan Padangsidimpun Utara, Wawancara Pribadi, Padangsidimpun 28 November 2022.

⁶⁰ Siti Hardianti Dalimunthe, Masyarakat Kecamatan Padangsidimpun Utara, Wawancara Pribadi, Padangsidimpun 28 November 2022.

pengurusan E-KTP dilakukan secara daring di Disdukcapil Kota Padangsidimpuan, tetapi harus ada sosialisai kepada masyarakat.”⁶¹

Ibu Adelia Salmah Siregar (23 Tahun) yang beralamat di Perumnas Pijorkoling, Kecamatan Padangsidimpuan Tenggara menjawab bahwa:

“Menurut saya keuntungan dari pelayanan pembuatan E-KTP secara daring adalah lebih mudah, lebih cepat, waktu yang dibutuhkan tidak sia-sia, dan ketika kita butuh langsung ada. Menurut saya pelayanan pembuatan E-KTP secara daring di Disdukcapil Kota Padangsidimpuan belum efektif, karena berdasarkan masyarakat kita sendiri *handpone* itu belum terlalu lekat apalagi terhadap orang tua. Dan menurut saya kesimpulannya untuk di Padangsidimpuan itu sendiri belum bisa diterapkan.”⁶²

Ibu Rini (40 Tahun) yang beralamat di Desa Labuhan Labo, Kecamatan Padangsidimpuan Tenggara menjawab bahwa:

“Keuntungan yang diperoleh jika pengurusan E-KTP secara daring adalah jika orang yang sibuk bisa melakukan pengurusan E-KTP dari rumah. Menurut saya pengurusan E-KTP di Disdukcapil Kota Padangsidimpuan dilakukan secara daring tidak efektif.”⁶³

Ibu Nurmuajaina (42 Tahun) yang beralamat di Desa Labuhan Labo, Kecamatan Padangsidimpuan Tenggara menjawab bahwa:

“Menurut saya tidak ada keuntungan yang diperoleh jika pengurusan E-KTP secara daring. Menurut saya lebih bagus langsung datang saja ke lokasi pembuatan E-KTP daripada melalui daring/*online* karena sebagian orang tidak mempunyai *handphone* dan ada yang hanya mempunyai *handphone* biasa bukan *handphone android*.”⁶⁴

Ibu Nurijah Harahap (58 Tahun) yang beralamat di Desa Labuhan Labo, Kecamatan Padangsidimpuan Tenggara menjawab bahwa:

⁶¹ Ihsan Rifai Masyarakat Kecamatan Padangsidimpun Utara, Wawancara Pribadi, Padangsidimpuan 26 November 2022.

⁶² Adelia Salmah Siregar, Masyarakat Kecamatan Padangsidimpun Tenggara, Wawancara Pribadi, Padangsidimpuan 28 November 2022.

⁶³ Rini, Masyarakat Kecamatan Padangsidimpun Tenggara, Wawancara Pribadi, Padangsidimpuan 28 November 2022.

⁶⁴ Nurmuajaina, Masyarakat Kecamatan Padangsidimpun Tenggara, Wawancara Pribadi, Padangsidimpuan 28 November 2022.

“Menurut saya tidak ada keuntungan yang diperoleh jika pengurusan E-KTP secara daring. Tidak cocok jika pengurusan E-KTP dilakukan secara daring.”⁶⁵

Ibu Elvi Annisa (38 Tahun) yang beralamat di Desa Labuhan Labo, Kecamatan Padangsidempuan Tenggara menjawab bahwa:

“Menurut saya tidak ada keuntungan yang diperoleh jika pengurusan E-KTP dilakukan secara daring. Menurut saya tidak efektif pengurusan E-KTP dilakukan secara daring karena itu hanya mempersulit.”⁶⁶

Berdasarkan wawancara yang telah penulis lakukan kepada dua puluh orang masyarakat di empat Kecamatan tersebut, dapat kita ketahui bahwa mayoritas masyarakat Kota Padangsidempuan mengatakan bahwa pembuatan E-KTP secara daring di Disdukcapil Kota Padangsidempuan efektif. Namun, tujuh masyarakat mengatakan bahwa tidak efektif pelayanan daring dalam pembuatan E-KTP di Disdukcapil Kota Padangsidempuan.

Oleh karena itu, berdasarkan seluruh wawancara yang telah penulis lakukan dengan sepuluh pertanyaan, dapat diketahui bahwa mayoritas masyarakat Kota Padangsidempuan belum mengetahui jika sudah ada pelayanan daring dalam pembuatan E-KTP, sehingga banyak masyarakat yang beranggapan bahwa pelayanan daring dalam pembuatan E-KTP tidak efektif. Hal tersebut terjadi karena ketidaktahuan masyarakat, yang mengakibatkan masyarakat beranggapan bahwa datang langsung ke Disdukcapil akan lebih mudah dan efisien.

Sedangkan sebenarnya maksud dari dibuatnya sistem daring dalam pengurusan E-KTP di Disdukcapil Kota Padangsidempuan ini adalah untuk lebih mempermudah masyarakat maupun Disdukcapil dalam proses pembuatan E-KTP,

⁶⁵ Nurijah Harahap, Masyarakat Kecamatan Padangsidimpun Tenggara, Wawancara Pribadi, Padangsidempuan 28 November 2022.

⁶⁶ Elvi Annisa, Masyarakat Kecamatan Padangsidimpun Tenggara, Wawancara Pribadi, Padangsidempuan 28 November 2022.

karena masyarakat tidak perlu berbondong-bondong mendatangi kantor Disdukcapil. Sebagaimana hasil wawancara penulis dengan Kabid Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan di Disdukcapil Kota Padangsidimpuan, beliau memaparkan bahwa tujuan dari pembentukan layanan daring dalam pembuatan E-KTP adalah sebagai berikut:

“Pelayanan daring bertujuan memudahkan masyarakat agar tidak perlu lagi mendatangi Kantor Disdukcapil Kota Padangsidimpuan, masyarakat hanya perlu melakukan permohonan pelayanan melalui aplikasi yang dapat di *download* dengan menggunakan jaringan internet.”⁶⁷

Sementara untuk mengefektifkan pelaksanaan pelayanan pembuatan E-KTP melalui aplikasi SALAK, Disdukcapil Kota Padangsidimpuan sudah berusaha mengefektifkan pelaksanaan aplikasi SALAK dengan cara membuat video tutorial penggunaan aplikasi SALAK yang di *upload* di *youtube*. Hal tersebut dapat penulis katakan sebagaimana hasil wawancara penulis dengan Kabid Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan di Disdukcapil (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil) Kota Padangsidimpuan, beliau memaparkan hal berikut:

“Untuk mengefektifkan pelaksanaan aplikasi SALAK dalam pengurusan pembuatan E-KTP, kami Disdukcapil Kota Padangsidimpuan sudah meng*upload* video tutorial penggunaan aplikasinya di *youtube*. Di dalam video tersebut sudah dijelaskan secara rinci bagaimana cara penggunaan aplikasi SALAK.”⁶⁸

Adapun kriteria atau ukuran mengenai pencapaian tujuan efektif atau tidak yang digunakan penulis dalam penelitian ini sebagaimana dikemukakan oleh Sondang P. Siagian, yaitu:⁶⁹ a) Kejelasan tujuan yang hendak dicapai, berdasarkan

⁶⁷ Aprina Yanti Rangkuti, Kabid Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padangsidimpuan, Wawancara Pribadi, Padangsidimpuan 21 Desember 2022.

⁶⁸ Aprina Yanti Rangkuti, Kabid Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padangsidimpuan, Wawancara Pribadi, Padangsidimpuan 21 Desember 2022.

hasil wawancara dan observasi yang telah penulis lakukan, sebenarnya Disdukcapil Kota Padangsidempuan sudah mempunyai tujuan yang jelas, yakni untuk mempermudah masyarakat dalam proses pengurusan administrasi kependudukan.

b) Kejelasan strategi pencapaian tujuan, berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan oleh penulis dapat diketahui bahwa Disdukcapil Kota Padangsidempuan belum melakukan strategi yang optimal dan tepat untuk memaksimalkan kinerjanya. Dimana seharusnya Disdukcapil Kota Padangsidempuan terlebih dahulu melakukan sosialisasi kepada masyarakat, agar masyarakat mengetahui jika sudah ada pelayanan daring dalam pembuatan E-KTP.

c) Proses analisis data perumusan kebijakan yang mantap, berdasarkan hasil observasi yang sudah penulis lakukan Disdukcapil Kota Padangsidempuan belum mengamanatkan sepenuhnya apa yang telah diperintahkan dalam Permendagri No. 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. Dimana di dalam Permendagri tersebut telah disebutkan bahwa Pemerintah Daerah melalui Disdukcapil Kabupaten/Kota harus meningkatkan akses penduduk kepada pelayanan daring dengan cara membangun Kios Pelayanan Adminduk Daring di Desa/Kelurahan, sebagaimana dijelaskan secara rinci di dalam Pasal 13, yang terdiri dari: 1) Untuk meningkatkan akses penduduk kepada Pelayanan Adminduk Daring, Pemerintah Daerah dapat membangun Kios Pelayanan Adminduk Daring pada Desa dan/atau Kelurahan; 2) Kios Pelayanan Adminduk Daring sebagaimana dimaksud pada ayat (1), paling sedikit menyediakan perangkat komputer, alat penginderaan, printer, dan terkoneksi dengan jaringan komunikasi data; 3) Spesifikasi teknis Kios

⁶⁹ Sondang P. Siagian, *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja* (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2002), h. 77.

Pelayanan Adminduk Daring sebagaimana dimaksud pada (2), ditetapkan dengan Keputusan Menteri; 4) Pembangunan Kios Pelayanan Adminduk Daring sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dapat menggerakkan partisipasi pemeritahan Desa; 5) Bupati/Wali Kota melalui Disdukcapil Kabupaten/Kota dan UPT Disdukcapil Kabupaten/Kota melaksanakan pembinaan operasionalisasi Kios Pelayanan Adminduk Daring.⁷⁰ Sedangkan Disdukcapil Kota Padangsidimpuan belum membuat Kios Pelayanan Adminduk Daring di Desa/Kelurahan sebagaimana yang telah diamanatkan di dalam Permendagri tersebut. d) Perencanaan yang matang, dari hasil observasi dan wawancara yang telah penulis lakukan sebenarnya Disdukcapil Kota Padangsidimpuan sudah melakukan perencanaan yang matang karena telah berhasil membuat sebuah sistem pelayanan daring dalam pembuatan E-KTP, baik melalui SILAYDA dan SALAK, tetapi dalam pengaplikasian dan pemanfaatan sistem tersebut Disdukcapil Kota Padangsidimpuan belum melakukannya secara optimal. e) Penyusunan program yang tepat, dalam penyusunan program Disdukcapil Kota Padangsidimpuan belum maksimal, karena berdasarkan hasil observasi penulis, banyak staf-staf yang belum sepenuhnya memahami mengenai SILAYDA dan SALAK dalam pelayanan pembuatan E-KTP. f) Tersedianya sarana dan prasarana kerja, berdasarkan hasil observasi dan wawancara penulis di Kantor Disdukcapil Kota Padangsidimpuan, ketersediaan sarana dan prasarana kerja belum mumpuni, karena kecepatan jaringan di Kantor tersebut masih sering terhambat dan *sub domain* untuk aplikasi SALAK masih berasal dari luar Kantor Disdukcapil Kota Padangsidimpuan serta sering terjadi

⁷⁰ Permendagri No. 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring, diakses dari <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/127856/permendagri-no-7-tahun-2019>, pada tanggal 15 Desember 2022, pukul 14.00 WIB.

kehabisan blangko E-KTP yang menghambat kinerja Disdukcapil Kota Padangsidimpuan dalam melakukan pelayanan pembuatan E-KTP g) Pelaksanaan yang efektif dan efisien, Disdukcapil Kota Padangsidimpuan belum efektif dan efisien dalam pelaksanaan SILAYDA dan SALAK dalam pelayanan pembuatan E-KTP, karena berdasarkan hasil wawancara dan observasi penulis masih banyak masyarakat Kota Padangsidimpuan yang belum bisa merasakan pelayanan daring akibat ketidaktahuan mereka akan adanya pelayanan daring tersebut serta dalam melakukan pelayanannya staf Disdukcapil Kota Padangsidimpuan masih sering mempersulit masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan dalam pembuatan E-KTP dengan ketidakefisienan pelayanan yang mereka berikan. h) Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik, berdasarkan hasil wawancara dan observasi penulis, dapat disimpulkan bahwa Disdukcapil Kota Padangsidimpuan belum melakukan pengawasan dan pengendalian secara maksimal kepada masyarakat, sehingga banyak masyarakat yang belum mengetahui jika sudah ada pelayanan daring dalam pembuatan E-KTP.

Selain berdasarkan ketujuh ukuran efektif atau tidak di atas, penulis berpendapat bahwa pelayanan di Disdukcapil Kota Padangsidimpuan belum maksimal dalam kecepatan pelayanan pembuatan E-KTP yang harusnya selesai dalam 1x24 jam, tetapi Disdukcapil Kota Padangsidimpuan bisa menyelesaikannya dengan memakan waktu satu bulan. Hal tersebut dapat penulis katakan sebagaimana hasil wawancara penulis dengan Kabid Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan di Disdukcapil Kota Padangsidimpuan, beliau memaparkan hal berikut:

“Dan berdasarkan aturan, E-KTP harus selesai 1x24 jam jika berkas lengkap, jaringan dan fasilitas sarana dan prasarana mendukung harus sudah selesai

dokumen administrasi kependudukan sesuai dengan aturan Permendagri No. 19 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan.”⁷¹

Oleh karena itu, penulis dapat menyimpulkan bahwa Disdukcapil Kota Padangsidimpuan dalam pelaksanaan SILAYDA dan SALAK E-KTP belum efektif, dikarenakan lebih banyak masyarakat yang belum mengetahui bahwa sudah ada sistem daring tersebut, sehingga SILAYDA dan SALAK dalam pembuatan E-KTP belum dapat dimanfaatkan secara maksimal di Disdukcapil Kota Padangsidimpuan.

Dan menurut penulis cara yang dapat dilakukan Disdukcapil Kota Padangsidimpuan untuk mengefektivaskan kinerjanya dalam pelaksanaan SILAYDA dan SALAK E-KTP adalah dengan terlebih dahulu mensosialisasikan kepada masyarakat Kota Padangsidimpuan secara menyeluruh bahwa sudah ada sistem daring dalam pembuatan E-KTP dan juga menjelaskan serta memaparkan bagaimana cara penggunaan sistem daring tersebut, sosialisasi tersebut dapat dilakukan baik secara langsung ke Desa/Kelurahan maupun melalui media sosial. Hal tersebut dilakukan agar masyarakat mengetahui jika sudah ada sistem daring yang lebih mempermudah masyarakat dalam proses pengurusan pembuatan E-KTP.

B. Hambatan dan Tantangan dalam Pelaksanaan SILAYDA dan SALAK E-KTP di Disdukcapil Kota Padangsidimpuan

1. Hambatan dan Tantangan dalam Pelaksanaan SILAYDA E-KTP di Disdukcapil

SILAYDA (Sistem Layanan Daring) E-KTP dikembangkan menjadi SALAK (Sistem Aplikasi Layanan Administrasi Kependudukan), hal tersebut disebabkan oleh adanya hambatan dan tantangan yang dialami Disdukcapil (Dinas

⁷¹ Aprina Yanti Rangkuti, Kabid Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padangsidimpuan, Wawancara Pribadi, Padangsidimpuan 21 Desember 2022.

Kependudukan dan Pencatatan Sipil) Kota Padangsidimpuan dalam pelaksanaannya. Dari hasil wawancara penulis dengan pihak Disdukcapil, ada dua hal yang menjadi hambatan dan tantangan, yaitu: *pertama* SILAYDA hanya berfokus kepada nomor antrian pembuatan E-KTP, sebagaimana hasil wawancara penulis dengan Kabid Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan di Disdukcapil Kota Padangsidimpuan, beliau memaparkan bahwa:

“Dikarenakan SILAYDA (Sistem Layanan Daring) E-KTP hanya difokuskan ke nomor antrian jadi kurang efisien. Sehingga masyarakat belum tahu apa persyaratan yang dibutuhkan. Contohnya, masyarakat belum melakukan perekaman karena belum mengetahui, masyarakat hanya dapat mengambil nomor antrian sehingga E-KTP yang diharapkan dapat diterima ternyata tidak selesai. Sedangkan SALAK (Sistem Aplikasi Layanan Administrasi Kependudukan) lebih mudah dipahami, terarah dan ada langsung langkah-langkahnya.”⁷²

Kedua, dalam pelaksanaan SILAYDA terkendala oleh permasalahan jaringan. Hal tersebut dapat penulis simpulkan karena didasarkan hasil observasi yang telah dilakukan, bahwa permasalahan jaringan terjadi dikarenakan jaringan di Kantor Disdukcapil Kota Padangsidimpuan belum mumpuni serta di Kota Padangsidimpuan penyebaran jaringannya belum merata, khususnya di daerah-daerah pelosok Kota Padangsidimpuan yang masih kesulitan memperoleh jaringan yang memadai.

2. Faktor-Faktor Penghambat Pelaksanaan SALAK E-KTP di Disdukcapil

Faktor-faktor penghambat pelaksanaan SALAK E-KTP di Disdukcapil Kota Padangsidimpuan adalah data pelayanan semula yang dipergunakan merupakan SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) terdistribusi kemudian menjadi SIAK terpusat. Sebagaimana hasil wawancara penulis dengan Kabid Pemanfaatan

⁷² Aprina Yanti Rangkuti, Kabid Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padangsidimpuan, Wawancara Pribadi, Padangsidimpuan 21 Desember 2022.

Data dan Inovasi Pelayanan di Disdukcapil Kota Padangsidimpuan, dengan hasil wawancara sebagai berikut:

“Data pelayanan semula yang dipergunakan itu SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) terdistribusi kemudian berkembang di Kementerian Dalam Negeri sejak bulan April 2022 menjadi SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) terpusat. Jadi, *database* semua diangkut oleh pusat tidak ada di daerah. Sementara Disdukcapil memasukkan pelayanan SALAK pada Desember 2021. Otomatis data dari Januari sampai sekarang yang ada perubahan data pada masyarakatnya tidak *terupdate* lagi, sementara *server* nya ada di pusat. Itulah yang menjadi kelemahan SALAK akibat perubahan SIAK terdistribusi menjadi SIAK terpusat”.⁷³

Selain berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah penulis lakukan di Disdukcapil Kota Padangsidimpuan, penulis pun telah melakukan wawancara terhadap masyarakat Kota Padangsidimpuan berdasarkan pertanyaan apa hambatan yang anda hadapi dalam proses pengurusan E-KTP, dengan hasil wawancara sebagai berikut.

. Ibu Ida Rasmawati (42 Tahun) yang beralamat di Desa Pudun Julu, Kecamatan Padangsidimpuan Batunadua, menjawab bahwa:

“Tidak ada hambatan yang saya alami dalam pengurusan E-KTP karena semua diurus melalui Kepala Desa.”⁷⁴

Sejalan dengan jawaban di atas, Ibu Annisyah Putri (23 Tahun) yang beralamat di Desa Aek Tuhul, Kecamatan Padangsidimpuan Batunadua menjawab bahwa tidak ada hambatan yang dialami.

“Tidak ada hambatan yang saya alami dalam pengurusan E-KTP.”⁷⁵

⁷³ Aprina Yanti Rangkuti, Kabid Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padangsidimpuan, Wawancara Pribadi, Padangsidimpuan 21 Desember 2022.

⁷⁴ Ida Rasmawati, Masyarakat Kecamatan Padangsidimpuan Batunadua, Wawancara Pribadi, Padangsidimpuan 28 November 2022.

⁷⁵ Annisyah Putri, Masyarakat Kecamatan Padangsidimpuan Batunadua, Wawancara Pribadi, Padangsidimpuan 14 Desember 2022.

Ibu Sopiah (53 Tahun) yang beralamat di Desa Aek Tuhul, Kecamatan Padangsidimpun Batunadua juga menjawab bahwa tidak ada hambatan yang dialami.

“Hambatan yang dialami dalam pengurusan E-KTP tidak ada.”⁷⁶

Ibu Nurdalilah, M.Pd (36 Tahun) yang beralamat di Bakti Abri I, Kelurahan Padangmatinggi Lestari, Kecamatan Padangsidimpun Selatan juga menjawab bahwa tidak ada hambatan yang dialami.

“Tidak ada hambatan yang saya alami dalam pengurusan E-KTP.”⁷⁷

Ibu Ronda Lubis (35 Tahun) yang beralamat di Si Batu, Kelurahan Hanopan, Kecamatan Padangsidimpun Selatan juga menjawab bahwa tidak ada hambatan yang dialami.

“Tidak ada hambatan yang dialami dalam pengurusan E-KTP..”⁷⁸

Bapak Purwanto (39 Tahun) yang beralamat di Wek I, Kecamatan Padangsidimpun Utara juga menjawab bahwa tidak ada hambatan yang dialami.

“Tidak ada hambatan yang dialami dalam pengurusan E-KTP.”⁷⁹

Bapak Ihsan Rifai (24 Tahun) yang beralamat di Tano Bato, Kecamatan Padangsidimpun Utara juga menjawab bahwa tidak ada hambatan yang dialami.

“Hambatan yang dialami dalam pengurusan E-KTP tidak ada.”⁸⁰

⁷⁶ Sopiah, Masyarakat Kecamatan Padangsidimpun Batunadua, Wawancara Pribadi, Padangsidimpun 14 Desember 2022.

⁷⁷ Nurdalilah, Masyarakat Kecamatan Padangsidimpun Selatan, Wawancara Pribadi, Padangsidimpun 12 Desember 2022.

⁷⁸ Ronda Lubis, Masyarakat Kecamatan Padangsidimpun Selatan, Wawancara Pribadi, Padangsidimpun 03 Desember 2022.

⁷⁹ Purwanto, Masyarakat Kecamatan Padangsidimpun Utara, Wawancara Pribadi, Padangsidimpun 28 November 2022.

⁸⁰ Ihsan Rifai Masyarakat Kecamatan Padangsidimpun Utara, Wawancara Pribadi, Padangsidimpun 26 November 2022.

Ibu Rini (40 Tahun) yang beralamat di Desa Labuhan Labo, Kecamatan Padangsidimpun Tenggara juga menjawab bahwa tidak ada hambatan yang dialami.

“Hambatan yang dialami dalam pengurusan E-KTP tidak ada.”⁸¹

Ibu Nurmujaina (42 Tahun) yang beralamat di Desa Labuhan Labo, Kecamatan Padangsidimpun Tenggara juga menjawab bahwa tidak ada hambatan yang dialami.

“Tidak ada hambatan yang saya alami dalam pengurusan E-KTP.”⁸²

Ibu Nurijah Harahap (58 Tahun) yang beralamat di Desa Labuhan Labo, Kecamatan Padangsidimpun Tenggara juga menjawab bahwa tidak ada hambatan yang dialami

“Tidak ada hambatan yang dialami dalam pengurusan E-KTP.”⁸³

Ibu Elvi Annisa (38 Tahun) yang beralamat di Desa Labuhan Labo, Kecamatan Padangsidimpun Tenggara juga menjawab bahwa tidak ada hambatan yang dialami.

“Tidak ada hambatan yang dialami dalam pengurusan E-KTP.”⁸⁴

Sementara Ibu Lili Zuheli Lubis (44 Tahun) yang beralamat di Desa Aek Tuhul, Kecamatan Padangsidimpun Batunadua menjawab bahwa beliau terhambat dalam pengurusan E-KTP karena ketidaktersediaan blangko di Disdukcapil Kota Padangsidimpun.

⁸¹ Rini, Masyarakat Kecamatan Padangsidimpun Tenggara, Wawancara Pribadi, Padangsidimpun 28 November 2022.

⁸² Nurmujaina, Masyarakat Kecamatan Padangsidimpun Tenggara, Wawancara Pribadi, Padangsidimpun 28 November 2022.

⁸³ Nurijah Harahap, Masyarakat Kecamatan Padangsidimpun Tenggara, Wawancara Pribadi, Padangsidimpun 28 November 2022.

⁸⁴ Elvi Annisa, Masyarakat Kecamatan Padangsidimpun Tenggara, Wawancara Pribadi, Padangsidimpun 28 November 2022.

“Hambatan yang saya alami dalam pengurusan E-KTP adalah tidak adanya blangko.”⁸⁵

Sejalan dengan jawaban tersebut, Bapak Muhammad Shulhi Alhadi Siregar, MA (27 Tahun) yang beralamat di Sadabuan, Kecamatan Padangsidimpun Utara juga menjawab bahwa pada pengurusan E-KTP terakhir kali, beliau membutuhkan waktu yang lama, karena ketidaktersediaan blangko.

“Menurut saya hambatan yang dialami dalam pengurusan E-KTP relatif, ada yang mudah dan ada yang sulit, dan yang saya alami adalah blangko kosong pada saat pengurusan E-KTP terakhir kali, sehingga ketika mengurus E-KTP pertama kali lebih cepat prosesnya karena blangko nya ada.”⁸⁶

Ibu Sri Hardianti Dalimunthe (30 Tahun) yang beralamat di Jl. Kayu Ombun, Kecamatan Padangsidimpun Utara juga mengeluhkan ketidaktersediaan blangko di Disdukcapil Kota Padangsidimpun.

“Hambatan yang dialami dalam pengurusan E-KTP adalah kehabisan blangko.”⁸⁷

Sedangkan Ibu Yuliana (44 Tahun) yang beralamat di Desa Aek Tuhul, Kecamatan Padangsidimpun Batunadua menjawab bahwa dalam pengurusan E-KTP, beliau terhambat karena harus melampirkan surat pindah.

“Hambatan yang dialami dalam pengurusan E-KTP adalah harus melampirkan surat pindah karena saya adalah pendatang di Kota Padangsidimpun.”⁸⁸

⁸⁵ Lili Zuheli Lubis, Masyarakat Kecamatan Padangsidimpun Batunadua, Wawancara Pribadi, Padangsidimpun 30 November 2022.

⁸⁶ Muhammad Shulhi Alhadi Siregar, Masyarakat Kecamatan Padangsidimpun Utara, Wawancara Pribadi, Padangsidimpun 26 November 2022.

⁸⁷ Siti Hardianti Dalimunthe, Masyarakat Kecamatan Padangsidimpun Utara, Wawancara Pribadi, Padangsidimpun 28 November 2022.

⁸⁸ Yuliana, Masyarakat Kecamatan Padangsidimpun Batunadua, Wawancara Pribadi, Padangsidimpun 06 Januari 2022.

Adapun Ibu Suriani Lubis (42 Tahun) yang beralamat di Aek Tampang, Kecamatan Padangsidimpun Selatan mengatakan bahwa hambatan yang beliau alami dalam pengurusan pembuatan E-KTP di Disdukcapil Kota Padangsidimpun adalah proses antrian yang sangat panjang

“Hambatan yang dialami dalam pengurusan E-KTP adalah antrian yang sangat panjang, sehingga prosesnya lama.”⁸⁹

Sejalan dengan jawaban tersebut, Ibu Ade Lisnawati (42 Tahun) yang beralamat di Aek Tampang, Kecamatan Padangsidimpun Selatan juga mengatakan bahwa beliau merasa terhambat dengan lamanya antrian yang harus dilalui ketika melakukan pengurusan pembuatan E-KTP di Disdukcapil Kota Padangsidimpun.

“Hambatan yang dialami dalam pengurusan E-KTP adalah antriannya yang lama.”⁹⁰

Ibu Efrida Yanti Pohan (36 Tahun) yang beralamat di Padangmatinggi, Kecamatan Padangsidimpun Selatan mengatakan bahwa dalam pengurusan pembuatan E-KTP, beliau terhambat oleh kerusakan jaringan di Disdukcapil Kota Padangsidimpun.

“Hambatan yang dialami dalam pengurusan E-KTP adalah jaringan di Disdukcapil ke Jakarta rusak.”⁹¹

Ibu Nur Afni (27 Tahun) yang beralamat di Wek II, Kecamatan Padangsidimpun Utara mengatakan bahwa beliau merasa terhambat dalam pengurusan pembuatan E-KTP, karena staf Disdukcapil Kota Padangsidimpun tidak adil dalam melayani masyarakat.

⁸⁹ Suriani Lubis, Masyarakat Kecamatan Padangsidimpun Selatan, Wawancara Pribadi, Padangsidimpun 04 Januari 2022.

⁹⁰ Ade Lisnawati, Masyarakat Kecamatan Padangsidimpun Selatan, Wawancara Pribadi, Padangsidimpun 04 Januari 2022.

⁹¹ Efrida Yanti Pohan, Masyarakat Kecamatan Padangsidimpun Selatan, Wawancara Pribadi, Padangsidimpun 03 Januari 2022.

“Hambatan yang diperoleh dalam pengurusan E-KTP adalah ketidak suportifan staf Disdukcapil.”⁹²

Sementara Ibu Adelia Salmah Siregar (23 Tahun) yang beralamat di Perumnas Pijorkoling, Kecamatan Padangsidimpun Tenggara mengeluhkan bahwa hasil foto yang ada di E-KTP yang sudah di cetak sangat tidak memuaskan, hal ini karena staf Disdukcapil yang tidak profesional dalam pengambilan foto ketika perekaman E-KTP.

“Hambatan yang diperoleh dalam pengurusan E-KTP adalah ketika pengambilan foto untuk E-KTP asal-asalan, kita belum siap untuk berfoto tetapi staf langsung mengambil foto, jadi hasil fotonya jelek dan saya merasa tidak puas akan hasilnya.”⁹³

Berdasarkan wawancara yang telah penulis lakukan kepada dua puluh orang masyarakat di empat Kecamatan tersebut, dapat kita ketahui bahwa ada sembilan masyarakat yang mengalami hambatan dalam proses pengurusan pembuatan E-KTP. Hambatan yang dialami lumayan beragam, yakni ketidak tersediaan blangko di Disdukcapil Kota Padangsidimpun, harus melampirkan surat pindah, kerusakan jaringan di Disdukcapil Kota Padangsidimpun, staf Disdukcapil yang tidak adil dalam melakukan pelayanan, proses antrian yang lama ketika pengurusan E-KTP dan staf Disdukcapil yang tidak profesional dalam pengambilan foto ketika perekaman E-KTP.

⁹² Nur Afni, Masyarakat Kecamatan Padangsidimpun Utara, Wawancara Pribadi, Padangsidimpun 25 November 2022.

⁹³ Adelia Salmah Siregar, Masyarakat Kecamatan Padangsidimpun Tenggara, Wawancara Pribadi, Padangsidimpun 28 November 2022.

3. Tantangan yang Dihadapi dalam Pelaksanaan SALAK E-KTP di Disdukcapil

Ada dua tantangan yang dihadapi Disdukcapil (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil) Kota Padangsidempuan dalam Pelaksanaan SALAK E-KTP, yaitu: *pertama*, terjadinya *error* pada aplikasi, ke *erroran* yang pernah terjadi adalah data yang seharusnya muncul ketika masyarakat memasukkan NIK menjadi tidak muncul sehingga masyarakat sulit untuk menggunakan aplikasi untuk permohonan pembuatan E-KTP. Sebagaimana hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan Kabid Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan di Disdukcapil Kota Padangsidempuan, beliau berkata bahwa:

“Di aplikasi SALAK jika kita ingin melakukan pengajuan harus memasukkan nomor KK (Kartu Keluarga), setelah memasukkan nomor KK (Kartu Keluarga) otomatis sebenarnya ada data kita di aplikasi. Tetapi di keadaan november minggu kedua tahun 2022 ada permasalahan data tidak muncul.”⁹⁴

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dan hasil observasi yang telah dilakukan oleh penulis dapat disimpulkan bahwa sering terjadi kesulitan dalam menjalankan Aplikasi SALAK baik bagi Disdukcapil maupun masyarakat Kota Padangsidempuan yang disebabkan ke *erroran* aplikasi, sehingga masyarakat lebih memilih datang langsung ke Disdukcapil Kota Padangsidempuan untuk melakukan pengurusan pembuatan E-KTP.

Tantangan yang *kedua* adalah, aplikasi masih dikendalikan oleh pihak ke tiga. Sebagaimana hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Kabid Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan di Disdukcapil Kota Padangsidempuan, beliau berkata bahwa:

⁹⁴ Aprina Yanti Rangkuti, Kabid Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padangsidempuan, Wawancara Pribadi, Padangsidempuan 21 Desember 2022.

“Disdukcapil Kota Padangsidimpuan masih memakai *sub domain* Diskominfo (Dinas Komunikasi dan Informatika) Kota Padangsidimpuan. Sehingga Disdukcapil harus menghubungi pihak ketiga ketika mengalami ke *erroan* data, agar data bisa di *claim* sehingga datanya bisa muncul kembali.”⁹⁵

Oleh sebab itu dapat disimpulkan bahwa Disdukcapil Kota Padangsidimpuan masih dikendalikan oleh pihak ketiga dalam mengoperasikan aplikasi yang telah dikembangkan.

Selain berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah penulis lakukan di Disdukcapil Kota Padangsidimpuan, penulis pun telah melakukan wawancara terhadap masyarakat Kota Padangsidimpuan berdasarkan pertanyaan apa tantangan yang anda hadapi dalam pengurusan E-KTP secara daring, dengan hasil wawancara sebagai berikut.

Ibu Ida Rasmawati (42 Tahun) yang beralamat di Desa Pudun Julu, Kecamatan Padangsidimpuan Batunadua, menjawab bahwa:

“Menurut saya tantangan dalam pengurusan E-KTP secara daring adalah masih banyak masyarakat yang belum bisa melakukan proses daring.”⁹⁶

Ibu Lili Zuheli Lubis (44 Tahun) yang beralamat di Desa Aek Tuhul, Kecamatan Padangsidimpuan Batunadua menjawab bahwa:

“Menurut saya tantangan yang dihadapi dalam pengurusan E-KTP secara daring adalah jaringan sering tidak ada..”⁹⁷

Ibu Annisyah Putri (23 Tahun) yang beralamat di Desa Aek Tuhul, Kecamatan Padangsidimpuan Batunadua menjawab bahwa:

⁹⁵ Aprina Yanti Rangkuti, Kabid Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padangsidimpuan, Wawancara Pribadi, Padangsidimpuan 21 Desember 2022.

⁹⁶ Ida Rasmawati, Masyarakat Kecamatan Padangsidimpuan Batunadua, Wawancara Pribadi, Padangsidimpuan 28 November 2022.

⁹⁷ Lili Zuheli Lubis, Masyarakat Kecamatan Padangsidimpun Batunadua, Wawancara Pribadi, Padangsidimpuan 30 November 2022.

“Menurut saya tantangan yang dihadapi dalam pengurusan E-KTP secara daring adalah jaringan.”⁹⁸

Ibu Sopiah (53 Tahun) yang beralamat di Desa Aek Tuhul, Kecamatan Padangsidimpun Batunadua menjawab bahwa:

“Menurut saya tantangan yang dihadapi dalam pengurusan E-KTP secara daring adalah jaringan, karena kadang jaringan tidak ada dan susah.”⁹⁹

Ibu Yuliana (44 Tahun) yang beralamat di Desa Aek Tuhul, Kecamatan Padangsidimpun Batunadua menjawab bahwa:

“Menurut saya tantangan yang dihadapi dalam pengurusan E-KTP secara daring adalah kesulitan dalam pengisian data.”¹⁰⁰

Ibu Nurdalilah, M.Pd (36 Tahun) yang beralamat di Bakti Abri I, Kelurahan Padangmatinggi Lestari, Kecamatan Padangsidimpun Selatan menjawab bahwa:

“Menurut saya tantangan yang dihadapi dalam pengurusan E-KTP secara daring adalah jaringan.”¹⁰¹

Ibu Ronda Lubis (35 Tahun) yang beralamat di Si Batu, Kelurahan Hanopan, Kecamatan Padangsidimpun Selatan menjawab bahwa:

“Menurut saya tantangan yang dihadapi dalam pengurusan E-KTP secara daring adalah saya tidak mengerti jika dilakukan secara daring/*online*, dan saya lebih nyaman jika langsung datang ke Disdukcapil.”¹⁰²

⁹⁸ Annisyah Putri, Masyarakat Kecamatan Padangsidimpun Batunadua, Wawancara Pribadi, Padangsidimpun 14 Desember 2022.

⁹⁹ Sopiah, Masyarakat Kecamatan Padangsidimpun Batunadua, Wawancara Pribadi, Padangsidimpun 14 Desember 2022.

¹⁰⁰ Yuliana, Masyarakat Kecamatan Padangsidimpun Batunadua, Wawancara Pribadi, Padangsidimpun 06 Januari 2022.

¹⁰¹ Nurdalilah, Masyarakat Kecamatan Padangsidimpun Selatan, Wawancara Pribadi, Padangsidimpun 12 Desember 2022.

¹⁰² Ronda Lubis, Masyarakat Kecamatan Padangsidimpun Selatan, Wawancara Pribadi, Padangsidimpun 03 Desember 2022.

Ibu Efrida Yanti Pohan (36 Tahun) yang beralamat di Padangmatinggi, Kecamatan Padangsidimpun Selatan, menjawab bahwa:

“Menurut saya tantangan yang dihadapi dalam pengurusan E-KTP secara daring adalah kurangnya pengetahuan masyarakat untuk mengaplikasikan pelayanan daring yang seharusnya diterangkan oleh Disdukcapil ke setiap Desa atau Kelurahan.”¹⁰³

Ibu Suriani Lubis (42 Tahun) yang beralamat di Aek Tampang, Kecamatan Padangsidimpun Selatan menjawab bahwa:

“Menurut saya tantangan yang dihadapi dalam pengurusan E-KTP secara daring adalah jaringan yang sering tidak ada.”¹⁰⁴

Ibu Ade Lisnawati (42 Tahun) yang beralamat di Aek Tampang, Kecamatan Padangsidimpun Selatan menjawab bahwa:

“Menurut saya tantangan yang dihadapi dalam pengurusan E-KTP secara daring masyarakat banyak yang gaptek (gagap teknologi).”¹⁰⁵

Ibu Nur Afni (27 Tahun) yang beralamat di Wek II, Kecamatan Padangsidimpun Utara menjawab bahwa:

“Tantangan yang dihadapi dalam pembuatan E-KTP secara daring adalah masih banyak masyarakat pedesaan yang memiliki hambatan terhadap jaringan dan mereka juga gaptek (gagap teknologi) serta orang-orang tua tidak bisa menggunakan media sosial atau *handphone* yang *smartphone*.”¹⁰⁶

Bapak Muhammad Shulhi Alhadi Siregar, MA (27 Tahun) yang beralamat di Sadabuan, Kecamatan Padangsidimpun Utara menjawab bahwa:

¹⁰³ Efrida Yanti Pohan, Masyarakat Kecamatan Padangsidimpun Selatan, Wawancara Pribadi, Padangsidimpun 03 Januari 2022.

¹⁰⁴ Suriani Lubis, Masyarakat Kecamatan Padangsidimpun Selatan, Wawancara Pribadi, Padangsidimpun 04 Januari 2022.

¹⁰⁵ Ade Lisnawati, Masyarakat Kecamatan Padangsidimpun Selatan, Wawancara Pribadi, Padangsidimpun 04 Januari 2022.

¹⁰⁶ Nur Afni, Masyarakat Kecamatan Padangsidimpun Utara, Wawancara Pribadi, Padangsidimpun 25 November 2022.

“Menurut saya tantangan yang dihadapi dalam pengurusan E-KTP secara daring adalah respon yang diperoleh jika melalui *online*/daring biasanya lumayan lama, karena menunggu antrian untuk dibaca ataupun di respon, tetapi seumpamanya mereka yang melayani di Disdukcapil banyak untuk layanan daring sepertinya akan lebih mudah, dan orang-orang yang jauh dari sudut-sudut Kota Padangsidimpun tidak perlu datang ke Disdukcapil, tetapi jika staf mereka sedikit lebih bagus tidak usah daring, karena lebih valid kita mengetahui informasinya blangko tidak ada hari itu juga daripada menunggu seminggu respon dari staf karena stafnya kurang.”¹⁰⁷

Bapak Purwanto (39 Tahun) yang beralamat di Wek I, Kecamatan Padangsidimpun Utara menjawab bahwa:

“Menurut saya tantangan yang dihadapi dalam pengurusan E-KTP secara daring adalah jaringan yang sering tidak stabil.”¹⁰⁸

Ibu Sri Hardianti Dalimunthe (30 Tahun) yang beralamat di Jl. Kayu Ombun, Kecamatan Padangsidimpun Utara menjawab bahwa:

“Menurut saya tantangan yang dihadapi dalam pengurusan E-KTP secara daring ketidaktahuan masyarakat akan proses daring/*online*.”¹⁰⁹

Bapak Ihsan Rifai (24 Tahun) yang beralamat di Tano Bato, Kecamatan Padangsidimpun Utara menjawab bahwa:

“Menurut saya tantangan yang dihadapi dalam pengurusan E-KTP secara daring adalah masalah jaringan.”¹¹⁰

Ibu Adelia Salmah Siregar (23 Tahun) yang beralamat di Perumnas Pijorkoling, Kecamatan Padangsidimpun Tenggara menjawab bahwa:

“Menurut saya tantangan yang dihadapi dalam pembuatan E-KTP secara daring bukan pendaftarannya, tetapi saya takut jika data yang ada di Disdukcapil

¹⁰⁷ Muhammad Shulhi Alhadi Siregar, Masyarakat Kecamatan Padangsidimpun Utara, Wawancara Pribadi, Padangsidimpun 26 November 2022.

¹⁰⁸ Purwanto, Masyarakat Kecamatan Padangsidimpun Utara, Wawancara Pribadi, Padangsidimpun 28 November 2022.

¹⁰⁹ Siti Hardianti Dalimunthe, Masyarakat Kecamatan Padangsidimpun Utara, Wawancara Pribadi, Padangsidimpun 28 November 2022.

¹¹⁰ Ihsan Rifai Masyarakat Kecamatan Padangsidimpun Utara, Wawancara Pribadi, Padangsidimpun 26 November 2022.

bocor seperti data pada peduli lindungi yang mengalami kebocoran, menurut saya keamanan datanya masih kurang.”¹¹¹

Ibu Rini (40 Tahun) yang beralamat di Desa Labuhan Labo, Kecamatan Padangsidimpun Tenggara menjawab bahwa:

“Tantangan yang dihadapi dalam pengurusan E-KTP secara daring adalah akan menyulitkan bagi masyarakat yang tidak punya *handphone*.”¹¹²

Ibu Nurmujaina (42 Tahun) yang beralamat di Desa Labuhan Labo, Kecamatan Padangsidimpun Tenggara menjawab bahwa:

“Menurut saya tantangan yang dihadapi dalam pengurusan E-KTP secara daring adalah sulit bagi orang yang tidak mempunyai *handphone* sehingga harus meminjam ke orang lain dan lebih baik langsung datang ke Balai Desa saja.”¹¹³

Ibu Nurijah Harahap (58 Tahun) yang beralamat di Desa Labuhan Labo, Kecamatan Padangsidimpun Tenggara menjawab bahwa:

“Menurut saya tantangan yang dihadapi dalam pengurusan E-KTP secara daring adalah akan sulit bagi orang yang tidak mempunyai *handphone*.”¹¹⁴

Ibu Elvi Annisa (38 Tahun) yang beralamat di Desa Labuhan Labo, Kecamatan Padangsidimpun Tenggara menjawab bahwa:

“Menurut saya tantangan yang dihadapi dalam pengurusan E-KTP secara daring adalah sulit dilakukan bagi orang yang tidak mempunyai *handphone*.”¹¹⁵

Berdasarkan wawancara yang telah penulis lakukan kepada dua puluh orang masyarakat di empat Kecamatan tersebut, dapat kita ketahui bahwa beragam

¹¹¹ Adelia Salmah Siregar, Masyarakat Kecamatan Padangsidimpun Tenggara, Wawancara Pribadi, Padangsidimpun 28 November 2022.

¹¹² Rini, Masyarakat Kecamatan Padangsidimpun Tenggara, Wawancara Pribadi, Padangsidimpun 28 November 2022.

¹¹³ Nurmujaina, Masyarakat Kecamatan Padangsidimpun Tenggara, Wawancara Pribadi, Padangsidimpun 28 November 2022.

¹¹⁴ Nurijah Harahap, Masyarakat Kecamatan Padangsidimpun Tenggara, Wawancara Pribadi, Padangsidimpun 28 November 2022.

¹¹⁵ Elvi Annisa, Masyarakat Kecamatan Padangsidimpun Tenggara, Wawancara Pribadi, Padangsidimpun 28 November 2022.

tantangan yang harus dihadapi masyarakat ketika melakukan pengurusan pelayanan daring E-KTP. Tantangan-tantangan tersebut dapat dikelompokkan menjadi dua bagian, yaitu tantangan internal (berasal dari masyarakat itu sendiri) dan tantangan eksternal (bukan berasal dari masyarakat).

Tantangan internal (berasal dari masyarakat) yakni kurangnya pemahaman masyarakat dalam melakukan proses pengurusan E-KTP secara daring, yang diakibatkan karena masih banyak masyarakat yang gagap (gagap teknologi) dan tidak memiliki *smartphone*, tantangan tersebut khususnya terjadi pada masyarakat yang berusia lanjut. Dan masih ada masyarakat yang meragukan keamanan data jika data di *upload* secara daring/*online*. Sedangkan tantangan eksternal (bukan berasal dari masyarakat) yakni tidak adanya sosialisasi yang dilakukan Disdukcapil Kota Padangsidimpuan mengenai pengurusan pelayanan E-KTP secara daring, sehingga masyarakat tidak memahami bagaimana proses pengurusan E-KTP secara daring yang mengakibatkan masyarakat mengalami kesulitan dalam melakukan proses daring dalam pengurusan pelayanan pembuatan E-KTP dan beranggapan bahwa lebih efisien jika langsung datang ke Disdukcapil saja, serta juga sering terjadi kerusakan jaringan di Kota Padangsidimpuan.

C. Tinjauan Fiqh Siyasah Terhadap Penerapan Permendagri No. 7 Tahun 2019

1. Pandangan Fiqh Siyasah Terhadap Pelayanan Daring E-KTP

Pelaksanaan pelayanan publik dalam pelayanan daring E-KTP adalah sebagai bentuk untuk menciptakan pelayanan publik yang baik demi kemaslahatan bersama baik pemerintah maupun warga negara. Di dalam *fiqh siyasah* tepatnya pada bagian *siyasah dusturiyah* yang mengkaji hubungan antara pemimpin, rakyat dan

lembaga-lembaga yang ada di dalam masyarakat telah dijelaskan bahwa dalam pemerintahan Islam juga terdapat asas-asas untuk menciptakan pemerintahan yang baik yang pada umumnya digunakan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Diantaranya yaitu: asas amanah, asas tanggung jawab (*al-mas-uliyyah*), asas masalah (*al-maslahah*) dan asas pengawasan (*al-mahasabah*). Yang dijadikan sumber dalam pembentukan asas-asas tersebut yaitu Al-Qur'an dan hadits demi menciptakan kemaslahatan warga negara.¹¹⁶

Berdasarkan hal tersebut bisa kita pahami bahwa menurut pandangan *fiqh siyasah* terhadap pelayanan daring E-KTP adalah pelayanan tersebut sesuai dengan asas-asas yang telah ditentukan, tepatnya sesuai dengan asas masalah (*al-maslahah*). Kata kemaslahatan berasal dari kata maslahat (*al-maslahah*) yaitu merupakan kata yang bersumber dari bahasa Arab yang memiliki arti manfaat. Imam al-Ghazali mengemukakan bahwa pada umumnya *maslahah* yaitu mengambil manfaat dan menolak kemudharatan untuk memelihara tujuan-tujuan syara'.¹¹⁷ Dengan demikian tujuan utama *al-maslahah* adalah kemaslahatan, yakni memelihara dari kemadharatan dan menjaga kemanfaatannya.¹¹⁸

Di dalam islam terdapat teori *al-maslahah al-ammah* terikat pada konsep bahwa syari'ah ditujukan kepada kepentingan masyarakat, dan berfungsi untuk memberikan kemanfaatan dan mencegah kemafsadatan.¹¹⁹ Berkaitan dengan

¹¹⁶ Beni Ahmad Saebani, *Fiqh Siyasah (Terminologi dan Lintasan Sejarah Politik Islam Sejak Muhammad SAW hingga Al-KHULAF Ar-Rasyidun)* (Bandung: Pustaka Setia, 2008), h. 124.

¹¹⁷ Nasrun Haroen, *Ushul Fiqh* (Jakarta: Logos Wacana Ilmu, 1997), h. 114.

¹¹⁸ Andewi Suhartini, *Ushul Fiqh* (Jakarta: Direktorat Jendral Pendidikan Islam, 2012), h. 14.

¹¹⁹ Muhammad Muslehuddin, *Filsafat Hukum Islam dan Pemikiran Orientalis* (Yogyakarta: Tiara Wacana Yogya, 1991), h. 127.

kemaslahatan, ulama mensyaratkan beberapa hal, yakni sebagai berikut:¹²⁰

a) Kemaslahatan tidak boleh bertentangan dengan *maqashid al-syari'ah* (tujuan syariat); b) Kemaslahatan tersebut harus bersifat rasional; dan c) Pelaksanaan kemaslahatan tersebut tidak boleh menimbulkan kesulitan, tapi hendaknya mendatangkan kemudahan.

2. Pandangan Fiqh Siyasah Terhadap Penerapan Permendagri No. 7 Tahun 2019 di Disdukcapil Kota Padangsidimpuan

Dalam *fiqh siyasah* Disdukcapil (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil) dapat diistilahkan sebagai *tabi'in* (pengikut), dan pemerintah yang membuat dan menetapkan Permendagri diistilahkan sebagai *ulil amri* (pemimpin). Taat kepada *ulil amri* adalah kewajiban dari *tabi'in* atas perintah dan aturan yang dibuat *ulil amri*, tetapi tidak semua aturan dan perintah wajib diikuti dan ditaati oleh *tabi'in*. Apabila perintah dan aturan yang dibuat untuk membawa kemaslahatan maka wajib hukumnya bagi *tabi'in* untuk taat terhadap aturan tersebut, dan tidak wajib hukumnya bagi *tabi'in* mentaati atas aturan dan perintah yang dapat membawa keburukan. Hal ini sesuai dengan hadits Nabi yang berbunyi:

AM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

عَنْ ابْنِ عُمَرَ عَنِ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ إِنَّهُ قَالَ قَالَ عَلَى الْمَرْءِ الْمُسْلِمِ السَّمْعُ وَالطَّاعَةُ فَيَمَّا أَحَبَّ وَكَرِهَ رَهْ إِلَّا أَنْ يُؤْمَرَ بِمَعْصِيَةٍ فَإِنْ أُمِرَ بِمَعْصِيَةٍ فَلَا سَمْعَ وَلَا طَاعَةَ (رواه بخاري)

Artinya: "Dari Ibn Umar ra., dari Nabi SAW, sesungguhnya beliau bersabda: "Seseorang muslim wajib mendengar dan taat terhadap perintah yang disukai maupun tidak disukainya. Kecuali bila diperintahkan mengerjakan kemaksiatan, maka ia tidak wajib mendengar dan taat" (HR Bukhari)¹²¹

¹²⁰ H.A Djazuli, *Fiqh Siyasah Implementasi Kemaslahatan Umat dalam Rambu-Rambu Syari'ah* (Jakarta: Kencana, 2003), h. 31.

Secara konstektual hadits diatas dapat diartikan dalam berbagai dimensi. Dalam sebuah komunitas, masyarakat dan agama setiap manusia memiliki sistem yang wajar mengatur mereka sebagai bagian dari sistem tersebut untuk mematuhi aturan-aturan yang berlaku. Namun ketaatan tersebut tidak serta merta menjadi sikap yang selalu *taklid* terhadap pemimpin. Dalam Islam diajarkan tidak diperbolehkan taat atau mematuhi pemimpin kecuali dalam batas-batas yang telah dijelaskan Allah dalam Al-Qur'an dan hadits yang menjelaskan bahwa tidak wajib mematuhi seorang pemimpin melainkan karena Allah.

Islam adalah agama yang meletakkan dan menekankan nilai-nilai profesionalitas dalam setiap pekerjaan yang dilakukan oleh umatnya, lantaran profesional juga merupakan ciri implementasi dari tingkatan seseorang yang mencapai *maqam* (tingkatan) ihsan. Dalam sikap profesional Disdukcapil (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil) Kota Padangsidempuan sebagai perangkat pemerintah selaku instansi pelaksana yang membidangi urusan administrasi kependudukan dituntut untuk mematuhi ketentuan dan ketaatan kepada pemimpin (*ulil amri*). Hal ini telah disampaikan pada firman Allah SWT Q.S An-Nisa' (4) 59 tentang ketaatan pada pemimpin.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَطِيعُوا اللَّهَ وَأَطِيعُوا الرَّسُولَ وَأُولِي الْأَمْرِ مِنْكُمْ فَإِنْ تَنَازَعْتُمْ فِي شَيْءٍ فَرُدُّوهُ إِلَى اللَّهِ
وَالرَّسُولِ إِنْ كُنْتُمْ تُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ ۗ ذَلِكَ خَيْرٌ وَأَحْسَنُ تَأْوِيلًا ﴿٥٩﴾

Artinya: “*Hai orang-orang yang beriman, taatilah Allah dan taatilah Rasul (Nya), dan ulil amri di antara kamu. Kemudian jika kamu berlainan pendapat tentang sesuatu, maka kembalikanlah ia kepada Allah (Al Quran) dan Rasul*

¹²¹ *Terjemahan Hadis Shahih Bukhari Jilid I* (Jakarta: Penerbit Widjaya, 1992), h. 143.

(sunnahnya), jika kamu benar-benar beriman kepada Allah dan hari kemudian. Yang demikian itu lebih utama (bagimu) dan lebih baik akibatnya.”

Dan dalam ajaran Islam, sikap profesional itu dapat dikaitkan dengan pengertian “*itqon*” yang berasal dari kata yang seakar dengan “*taqwaa*”. Dalam suatu hadits Nabi dikatakan:

إِنَّ اللَّهَ تَبَارَكَ وَتَعَالَى يُحِبُّ إِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمْ عَمَلًا أَنْ يُتَّقِنَهُ (رواه البيهقي عن عائشة)

Artinya: “*Rasulullah SAW, bersabda: “Sesungguhnya Allah SWT mencintai jika seorang dari kalian bekerja, maka ia itqan (profesional) dalam pekerjaannya.”* (HR Baihaqi dari ‘Aisyah r.a.)

Pengertian “*itqon*” ini tidak lain identik dengan pengertian profesional dalam pengertian ilmu manajemen modern. Hanya dengan sikap *itqan* itulah sesuatu pekerjaan dapat dilakukan dengan efektif dan efisien. Karena itu, prinsip profesionalisme ini sangat ditekankan dalam praktik manajemen di dunia modern dewasa ini.¹²² Sikap profesional akan menentukan hasil dari pekerjaan yang ia lakukan, apabila ia melakukan pekerjaan sesuai dengan apa yang diperintah dan menjalankannya dengan baik, maka ia akan mendapatkan balasan yang sesuai dengan yang dikerjakan, jika ia mengerjakan pekerjaan sesuai dengan aturan maka ia akan mendapatkan hasil yang baik pula, dan bila ia mengerjakan pekerjaan tidak sesuai dengan aturan maka hasil yang di dapatkan juga tidak akan baik hasilnya. Hal ini dijelaskan dalam Islam yang terdapat pada Q.S. Al-Zalzalah (99) 7-8:

فَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ خَيْرًا يَرَهُ ﴿٧﴾

¹²² Jimly Asshiddiqie, *Peranan Islam Dalam Membangun Pemerintahan yang Bersih dan Berwibawa*, (Orasi dalam rangka Silaturahmi Dewan Dakwah Islamiyah Indonesia (DDII), di Jakarta, Ahad, 25 September, 2011), h. 72.

Artinya: “Barangsiapa yang mengerjakan kebaikan seberat dzarrahpun, niscaya dia akan melihat (balasan) nya.”

﴿۸﴾ وَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ شَرًّا يَرَهُ

Artinya: “Dan barangsiapa yang mengerjakan kejahatan sebesar dzarrahpun, niscaya dia akan melihat (balasan)nya pula.”

Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa penerapan Permendagri No. 7 Tahun 2019 di Disdukcapil (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil) Kota Padangsidempuan sudah sesuai dengan *fiqh siyasah*, tepatnya sesuai dengan *siyasah dusturiyah* yang mengkaji permasalahan hubungan antara pemimpin di satu pihak dan rakyatnya di pihak lain serta kelembagaan-kelembagaan yang ada di dalam masyarakatnya serta mengkaji Perundang-undangan negara. Penulis dapat menyimpulkan seperti itu karena berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan, Disdukcapil Kota Padangsidempuan sudah berusaha menjalankan apa yang di amanatkan oleh Permendagri No. 7 Tahun 2019 dengan membentuk sistem pelayanan daring dalam pengurusan pembuatan E-KTP yang diberi nama SILAYDA (Sistem Layanan Daring) E-KTP dan menginovasiannya menjadi lebih baik dengan membentuk SALAK (Sistem Aplikasi Layanan Administrasi Kependudukan) yang tidak hanya diperuntukkan untuk pelayanan pembuatan E-KTP saja melainkan sudah mencakup pelayanan administrasi kependudukan lainnya.

Tetapi, pelaksanaan sistem pelayanan daring tersebut baik melalui SILAYDA maupun SALAK dalam pengurusan pembuatan E-KTP di Disdukcapil Kota Padangsidempuan belum maksimal. Sampai saat ini masih banyak masyarakat Kota Padangsidempuan yang belum mengetahui bahwa sudah ada pelayanan daring dalam pembuatan E-KTP melalui aplikasi.

Hal tersebut terjadi karena Disdukcapil Kota Padangsidimpuan belum sepenuhnya menerapkan apa yang sudah diamanatkan oleh Permendagri No. 7 Tahun 2019. Dan untuk bisa merapkannya harus disertai dengan penyediaan sumber daya manusia yang berkinerja dengan baik yang akan memudahkan Disdukcapil Kota Padangsidimpuan mencapai visi, misi dan tujuannya. Faktor sumber daya manusia ini merupakan elemen yang penting untuk diperhatikan, karena sumber daya manusia dengan kinerja yang baik diperlukan untuk menunjang keberhasilan pelaksanaan sistem yang telah dibuat.

3. Prinsip Fiqh Siyasah dalam Pelayanan Daring E-KTP

Pelayanan daring merupakan salah satu inovasi dalam pelayan publik yang bertujuan memberikan kemudahan bagi si pemberi dan penerima layanan. Dimana dengan adanya pelayanan daring masyarakat akan dimudahkan untuk menerima pelayanan publik. Kemudahan tersebut dapat dicapai apabila penyedia layanan melaksanakan pelayanannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Agama Islam sendiri sangat memperhatikan mengenai sebuah pelayanan yang berkualitas, sebagaimana yang diterangkan dalam Q.S Al-Baqarah (2) 267:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ

تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَخِيذِهِ إِلَّا أَنْ تُعْمِضُوا فِيهِ ۗ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ عَنِّي حَمِيدٌ ﴿٢٦٧﴾

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.”

Ayat tersebut menegaskan bahwa Islam sangat memperhatikan pelayanan yang berkualitas, memberikan yang baik, dan bukan yang buruk. Pelayanan yang berkualitas bukan hanya mengantar atau melayani melainkan juga mengerti, memahami, dan merasakan. Apabila kita tarik kearah pelayanan publik dalam bentuk daring, maka ayat tersebut dapat bermakna bahwa pelayanan publik dalam bentuk daring hendaknya melayani dan memperlakukan seseorang dengan baik sebagaimana ia memperlakukan dirinya sendiri.

Disdukcapil (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil) sebagai pelaksana pelayanan daring tentulah mempunyai prinsip-prinsip yang menjadi tolak ukur dalam melakukan pelayanan. Sebagaimana yang telah dikemukakan oleh Masykuri Abdillah bahwa ada tujuh prinsip pemimpin dan lembaga negara dalam melaksanakan pelayanan, yaitu:¹²³

a. Keadilan (*al-adalah*)

Keadilan sebagaimana yang tercantum dalam Q.S Al-Maidah (5) 8:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا كُونُوا قَوَّامِينَ لِلَّهِ شُهَدَاءَ بِالْقِسْطِ ۚ وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ قَوْمٍ عَلَىٰ أَلَّا تَعْدِلُوا ۗ اَعْدِلُوا هُوَ
 أَقْرَبُ لِلتَّقْوَىٰ ۗ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ ﴿٨﴾

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman hendaklah kamu jadi orang-orang yang selalu menegakkan (kebenaran) karena Allah, menjadi saksi dengan adil. Dan janganlah sekali-kali kebencianmu terhadap sesuatu kaum, mendorong kamu untuk berlaku tidak adil. Berlaku adillah, karena adil itu lebih dekat kepada takwa. Dan bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan.”

¹²³ Masykuri Abdillah, *Islam Dan Dinamika Sosial Politik Di Indonesia* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2011), h. 15.

Keadilan yaitu suatu sikap yang berada ditengah dan tidak memihak. Kata adil dapat bermakna perlakuan sama atau perlakuan secara seimbang. Dengan demikian keadilan haruslah berdasarkan kebenaran, keseimbangan dan perlakuan sama.

Dalam kaidah *fiqhiyah* terdapat

الْعَدْلُ وَاجِبٌ فِي كُلِّ شَيْءٍ وَالْفَضْلُ مَسْنُونٌ

Artinya: “Al-‘Adl (Keadilan) itu wajib atas segala sesuatu dan Al-Fadhl (Tambahan) itu sunnah.”¹²⁴

b. Kepercayaan dan Akuntabilitas (*al-amanah*)

Kepercayaan dan akuntabilitas tersebut telah disebutkan dalam Q.S An-Nisa’ (2) 58:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ ۗ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ﴿٥٨﴾

Artinya: “Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Melihat.”

Dan telah disebutkan di dalam sebuah hadits bahwa:

مَا حَطَبْنَا نَبِيَّ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ إِلَّا قَالَ: لَا إِيمَانَ لِمَنْ لَا أَمَانَةَ لَهُ، وَلَا دِينَ لِمَنْ لَا عَهْدَ لَهُ.
(أخرجه أحمد)

¹²⁴ Majalah As-Sunnah, Edisi 08/Tahun XIII/1430H/2009 (Purwodadi: Yayasan Lajnah Istiqomah Surakarta, 2009).

Artinya: “Tidaklah Nabiullah (Muhammad) SAW berkhotbah di hadapan kami kecuali beliau bersabda: “Tidak ada keimanan (yang sempurna) bagi orang yang tidak amanah, dan tidak ada agama bagi seseorang yang tidak memenuhi janji.” (HR. Ahmad)

Dalam ayat dan hadits tersebut menjelaskan eksistensi kewajiban penjaga amanah sangat tinggi, sehingga terdapat beban yang berat jika amanah tersebut tidak dilaksanakan, seperti halnya Disdukcapil (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil) sebagai penjamin amanah untuk melayani masyarakat dalam urusan administrasi kependudukan, oleh karena itu Disdukcapil harus menjalankan amanah tersebut.

c. Persaudaraan (*al-ukhuwwah*)

Persaudaraan terdapat dalam Q.S Al-Hujurat (49) 10:

إِنَّمَا الْمُؤْمِنُونَ إِخْوَةٌ فَأَصْلِحُوا بَيْنَ أَخَوَيْكُمْ ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ ﴿١٠﴾

Artinya: “Orang-orang beriman itu sesungguhnya bersaudara. Sebab itu damaikanlah (perbaikilah hubungan) antara kedua saudaramu itu dan takutlah terhadap Allah, supaya kamu mendapat rahmat.”

Dan telah disebutkan di dalam sebuah hadits bahwa:

عَنْ مُحَمَّدِ بْنِ حَبِيبِ بْنِ خَرَّاشِ الْعَصْرِيِّ عَنْ أَبِيهِ أَنَّهُ سَمِعَ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ يَقُولُ:
الْمُسْلِمُونَ إِخْوَةٌ لَا فَضْلَ لِأَحَدٍ عَلَى أَحَدٍ إِلَّا بِالتَّقْوَى.

Artinya: “Dari Muhammad bin Habib bin Kharrays al-Asriy dari ayahnya, sesungguhnya ia telah mendengar Nabibersabda: Orang-orang Muslim bersaudara, tidak ada kemuliaan bagi seseorang atas yang lain kecuali taqwa.” (HR. Tabrani)¹²⁵

¹²⁵ Lukman Arake, *Hadis-hadis Politik dan Pemerintahan* (D.I. Yogyakarta: CV. Lintas Nalar, 2020), h. 159.

d. Persamaan (*al-musawah*)

Persamaan terdapat dalam Q.S Al-Hujurat (49) 13:

يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَىٰ وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا ۗ إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتْقَاكُمْ ۗ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ ﴿١٣﴾

Artinya: “*Hai manusia, sesungguhnya Kami menciptakan kamu dari seorang laki-laki dan seorang perempuan dan menjadikan kamu berbangsa-bangsa dan bersuku-suku supaya kamu saling kenal-mengenal. Sesungguhnya orang yang paling mulia diantara kamu disisi Allah ialah orang yang paling takwa diantara kamu. Sesungguhnya Allah Maha Mengetahui lagi Maha Mengenal.*”

Dari ayat di atas sangat jelas kita ketahui bahwa kita dianjurkan Allah untuk bersosialisasi kepada masyarakat sekeliling kita, tanpa harus membedakan bangsa, agama, suku ataupun dari golongan mana individu tersebut berasal.¹²⁶

Dan telah disebutkan di dalam sebuah hadits bahwa:

عَنْ أَبِي نَضْرَةَ حَدَّثَنِي مَنْ سَمِعَ خُطْبَةَ رَسُولِ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ فِي وَسْطِ أَيَّامِ التَّشْرِيقِ فَقَالَ يَا أَيُّهَا النَّاسُ أَلَا إِنَّ رَبَّكُمْ وَاحِدٌ وَإِنَّ أَبَاكُمْ وَاحِدٌ أَلَا لَا فَضْلَ لِعَرَبِيٍّ عَلَىٰ أَعْجَمِيٍّ وَلَا لِعَجَمِيٍّ عَلَىٰ عَرَبِيٍّ وَلَا لِأَحْمَرَ عَلَىٰ أَسْوَدَ وَلَا أَسْوَدَ عَلَىٰ أَحْمَرَ عَلَىٰ أَحْمَرَ لَا بِالتَّقْوَىٰ أَبْلَغْتُ.

Artinya: “*Dari Abu Nadrah, telah menceritakan kepadaku orang yang telah mendengar khutbah Nabi di pertengahan hari Tasyrik. Beliau mengatakan: Wahai manusia sesungguhnya Tuhanmu satu, dan sesungguhnya bapakmu satu. Tidak ada kemuliaan yang dimiliki orang Arab atas orang Ajam (non Arab) begitu juga sebaliknya, dan tidak ada kemuliaan yang dimiliki orang yang berkulit merah atas orang berkulit hitam begitu juga sebaliknya kecuali adalah taqwa. Apakah aku telah meyampaikannya? (HR. Ahmad)*¹²⁷

¹²⁶ Nurhadi, “Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah,” *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta* 2, 2 (Oktober 2018): 146.

¹²⁷ Lukman Arake, *Hadis-hadis Politik dan Pemerintahan* (D.I. Yogyakarta: CV. Lintas Nalar, 2020), h. 160-161.

e. Kebebasan (*al-hurriyyah*)

Kebebasan terdapat dalam Q.S Al-Baqarah (2) 256:

لَا إِكْرَاهَ فِي الدِّينِ ۚ قَدْ تَبَيَّنَ الرُّشْدُ مِنَ الْغَيِّ ۚ فَمَنْ يَكْفُرْ بِالطَّاغُوتِ وَيُؤْمِنْ بِاللَّهِ فَقَدِ اسْتَمْسَكَ بِالْعُرْوَةِ
الْوُثْقَىٰ لَا انفِصَامَ لَهَا ۗ وَاللَّهُ سَمِيعٌ عَلِيمٌ ﴿٢٥٦﴾

Artinya: “Tidak ada paksaan untuk (memasuki) agama (Islam); sesungguhnya telah jelas jalan yang benar daripada jalan yang sesat. Karena itu barangsiapa yang ingkar kepada Thaghut dan beriman kepada Allah, maka sesungguhnya ia telah berpegang kepada buhul tali yang amat kuat yang tidak akan putus. Dan Allah Maha Mendengar lagi Maha Mengetahui.”

f. Permusyawaratan (*al-syura*)

Permusyawaratan terdapat dalam Q.S Asy-Syura (42) 38

وَالَّذِينَ اسْتَجَابُوا لِرَبِّهِمْ وَأَقَامُوا الصَّلَاةَ وَأَمْرُهُمْ شُورَىٰ بَيْنَهُمْ وَمِمَّا رَزَقْنَاهُمْ يُنفِقُونَ ﴿٣٨﴾

Artinya: “Dan (bagi) orang-orang yang menerima (mematuhi) seruan Tuhannya dan mendirikan shalat, sedang urusan mereka (diputuskan) dengan musyawarat antara mereka; dan mereka menafkahkan sebagian dari rezeki yang Kami berikan kepada mereka.”

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ قَالَ : قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ : إِذَا كَانَ أَمْرُكُمْ خَيْرًاكُمْ، وَأَعْيَابُكُمْ
أَسْخِيَاءُكُمْ، وَأَمْرُكُمْ شُورَىٰ بَيْنَكُمْ فَظَهَرَ الْأَرْضِ خَيْرٌ لَكُمْ مِنْ بَطْنِهَا. وَإِذَا كَانَ أَمْرُكُمْ شَرًّاكُمْ وَأَعْيَابُكُمْ
بُخْلَاءُكُمْ، وَلَمْ تَكُنْ أُمُورُكُمْ شُورَىٰ بَيْنَكُمْ، فَبَطْنُ الْأَرْضِ خَيْرٌ مِنْ ظَهْرِهَا..

Artinya: “Abu Hurairah mengatakan: Nabi bersabda: Jika para pemimpinmu adalah orang-orang baikmu, dan para orang kayamu adalah orang dermawanmu; dan urusan-urusanmu senantiasa dimusyawarahkan olehmu maka hamparan bumi akan lebih baik bagimu daripada perutnya. Tetapi jika para pemimpinmu adalah orang jahatmu, dan para orang kayamu adalah orang kirkimu; dan urusan-urusanmu tidaklah engkau musyawarahkan maka perut bumi lebih baik untukmu daripada hamparannya.” (HR. Tirmidzi)¹²⁸

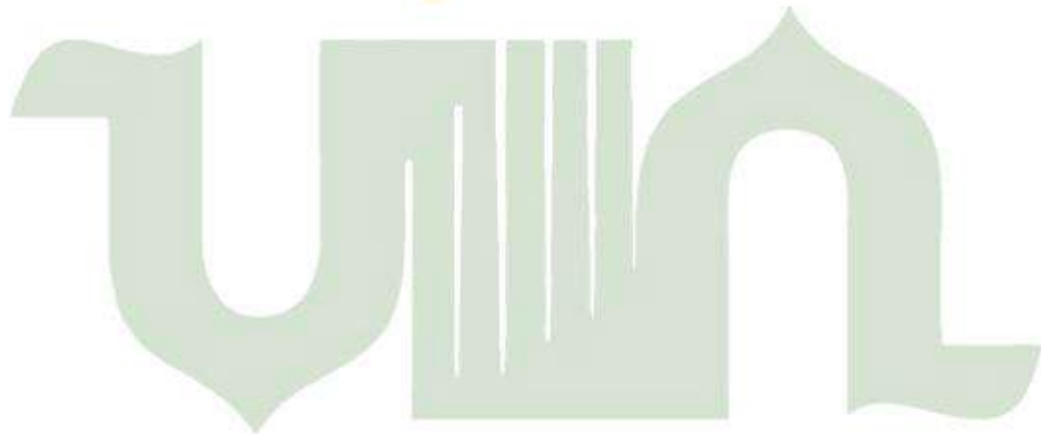
¹²⁸ Lukman Arake, *Hadis-hadis Politik dan Pemerintahan* (D.I. Yogyakarta: CV. Lintas Nalar, 2020), h. 137.

g. Perdamaian (*al-silm*)

Perdamaian terdapat dalam Q.S Al-Anfal (8) 61

﴿ ٦١ ﴾ وَإِنْ جَنَحُوا لِلسَّلْمِ فَاجْنَحْ لَهَا وَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۚ إِنَّهُ هُوَ السَّمِيعُ الْعَلِيمُ ﴿ ٦١ ﴾

Artinya: “Dan jika mereka condong kepada perdamaian, maka condonglah kepadanya dan bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Dialah Yang Maha Mendengar lagi Maha Mengetahui.”



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN