

**PROBLEMATIKA KINERJA PEMERINTAH
DALAM PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP
(STUDI KASUS KECAMATAN HURISTAK KABUPATEN
PADANGLAWAS)**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana
Pemikiran Politik Islam (s.sos) Fakultas ushuluddin dan studi Islam

OLEH:

RIDHO SETIAWAN HASIBUAN
0404183081



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN
PEMIKIRAN POLITIK ISLAM
FAKULTAS USHULUDDIN DAN STUDI ISLAM**

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

SUMATERA UTARA

MEDAN

2023

PENGESAHAN

Skripsi Berjudul :

**PROBLEMATIKA KINERJA PEMERINTAH DALAM PELAYANAN
PEMBUATAN E-KTP (STUDI KASUS KECAMATAN HURISTAK
KABUPATEN PADANGLAWAS)**

Oleh :

Ridho Setiawan Hasibuan

0404183081

Telah di uji dalam Sidang Munaqasyah pada tanggal 23 Februari 2023

Skripsi ini telah diperbaiki sesuai masukan dari penguji dan telah memenuhi syarat memperoleh gelar Strata 1 Sarjana Sosial (S.Sos) Pada Program Studi Pemikiran Politik Islam UIN Sumatera Utara.

Medan, 25 Februari 2023
Panitia Sidang Munaqasyah
UIN-SU Medan

Sekretaris

Ketua

Dr. Abu Sahrin M. Ag
NIP : 196710272000031002

Wahyu Wiji Utomo, M. Pem. I
NIP: 199009272019031009

Anggota

Penguji I

Dr. Indra Harahap, M.A
NIP: 196312312006041030

Penguji II

Ismet Sari, M. Ag
NIP: 197401102007101002

Penguji III

Dr. Abu Sahrin, M. Ag
NIP: 196710272000031002

Penguji IV

Dra. Husna Sari Siregar, M. Si
NIP: 196804011989122001

Mengetahui

Dehan Fakihuluddin dan Studi Islam

UIN Sumatera Utara Medan



Dr. Amroeni, M. Ag

NIP: 196502121994031001

SURAT PERNYATAAN

Kami pembimbing I dan Pembimbing II yang ditugaskan membimbing skripsi dari mahasiswa:

Nama : Ridho Setiawan Hasibuan
Nim : 0404183081
Jurusan : Pemikiran Politik Islam
Tempat/Tanggal Lahir : Kisaran 19 Agustus 1999
Judul Skripsi : Problematika Kinerja Pemerintahan Dalam Pelayanan Pembuatan E-KTP (Studi Kasus Kecamatan Huristak Kabupaten Padang Lawas)
Berdapat bahwa Skripsi tersebut telah memenuhi syarat ilmiah berdasarkan ketentuan yang berlaku dan selanjutnya bisa di munaqasyah.

Medan, 23 Februari 2023

Pembimbing I



Dr. H. Indra Harahap M.A.
NIP.1963123112006041030

Pembimbing II



Ismet Sari, M.Ag
NIP.197401102007101002

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul:

**PROBLEMATIKAN KINERJA PEMERINTAHAN DALAM PELAYANAN
PEMBUATAN E-KTP (STUDI KASUS KECAMATAN HURISTAK
KABUPATEN PADANG LAWAS)**

Oleh :

RIDHO SETIAWAN HASIBUAN

NIM : 0404183081

Dapat Disetujui Disahkan Sebagai Persyaratan Untuk Diujikan Dalam Sidang
Munaqasah Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1
Pada Program Studi Pemikiran Politik Islam Fakultas Ushuluddin Dan Studi Islam
Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

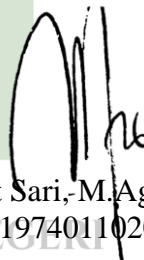
Medan, 23 Februari 2023

Pembimbing I



Dr. H. Indra Harahap M.A
NIP: 1963123112006041030

Pembimbing II



Ismet Sari, M.Ag
NIP: 197401102007101002

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

SURAT PERNYATAAN

Nama : Ridho Setiawan Hasibuan

Nim : 0404183081

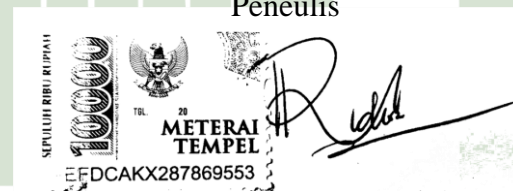
Jurusan : Pemikiran Politik Islam

Judul Skripsi : PROBLEMATIKAN KINERJA PEMERINTAHAN DALAM PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP (STUDI KASUS KECAMATAN HURISTAK KABUPATEN PADANG LAWAS)

Menyatakan bahwa kesimpulan yang saya ambil dari skripsi saya adalah hasil penelitian saya sendiri dan sepenuhnya asli. Saya setuju untuk memikul tanggung jawab dan konsekuensi akademik dari Fakultas Ushuluddin dan Agama Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara apabila penulis skripsi ini menjiplak atau mereplikasi karya orang lain di kemudian hari. Saya tidak menulis surat ini di bawah tekanan; sebaliknya, saya melakukannya secara sadar.

Medan 23 Februari 2023

Peneulis



Ridho Setiawan Hasibuan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI 0404183081

SUMATERA UTARA MEDAN

ABSTRAK



Nama : Ridho Setiawan Hasibuan
Nim : 0404183081
Fakultas : Ushuluddin dan Studi Islam
Pembimbing I : Dr. H. Indra Harahap M.A
Pembimbing II : Ismet Sari M,Ag
Judul Skripsi : **Problematika Kinerja Pemerintahan Dalam Pelayanan Pembuatan E-Ktp (Studi Kasus Kecamatan Huristak Kabupaten Padang Lawas)**

Setiap penyelenggara pelayanan publik, baik yang melayani masyarakat secara langsung maupun tidak langsung, wajib merencanakan dan memutuskan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Ketidakmampuan pemerintah yang terus menerus memberikan pelayanan yang memuaskan dan prosedur yang harus diikuti oleh pegawai untuk membuat E-KTP, yang berdampak pada kepuasan pelanggan terhadap pelayanan, menjadi pendorong penelitian ini.

Tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk mengetahui pelayanan yang diberikan pegawai pada Dinas Pemerintahan Kecamatan Huristak Kabupaten Padang Lawas dalam pembuatan E-KTP, serta tantangan-tantangan yang dihadapi pegawai dalam pembuatan E-KTP di Kantor Sipil Kecamatan Huristak.

Layanan Kependudukan. Metode yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah metode eksploratif dengan pendekatan kualitatif. Menggunakan metode pengumpulan data, seperti observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa layanan pembuatan KTP-el di Distrik Huristak telah memenuhi persyaratan, seperti yang diamati oleh staf yang menyediakan layanan tersebut. Mengisi E-KTP sulit dilakukan oleh staf karena kurangnya sarana dan prasarana, masyarakat ortodoks yang memberikan tantangan tambahan, dan jaringan server yang terkadang tidak stabil.

Kesimpulan penelitian ini adalah meskipun pelayanan di Kecamatan Huristak sudah tergolong baik, namun secara keseluruhan belum mencapai pelayanan yang baik karena masih terdapat kendala dalam pembuatan E-KTP. Karena bantuan bermanfaat yang mereka terima, pelanggan layanan juga melaporkan tingkat kepuasan yang tinggi.

Kata kunci: Problematika Pelayanan Pembuatan E-ktp

KATA PENGANTAR

Asssalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillahirabbil'alamin, Segala puji bagi Allah, Seluruh alam diatur oleh Tuhan. Yang di alam semesta telah menjadikan umat manusia sebagai KhalifahNya. Dia selalu memberikan petunjuk kepada hamba-Nya agar memperlakukannya dengan baik dan tidak merugikannya. Allah-lah yang selalu menjadikan segala perbuatan kita sebagai landasan penghakiman di akhirat. Kami berdoa agar Tuhan kami, nabi terakhir di alam semesta, selalu dikenang dan diberkati. Dialah yang memberitahukan kepada semua orang kabar baik dan buruk tentang akhirat. Mudah-mudahan kita masih bisa mengandalkan syafaatnya di hari kiamat.

Penulis menyelesaikan prasyarat untuk meraih gelar Sarjana Sosial (S.SOS) Pemikiran Politik Islam di Fakultas Ushuluddin dan Ilmu Islam UIN Sumatera Utara dengan menulis skripsi ini sebagai tugas akhir. Skripsi yang diberi judul ini dapat diselesaikan oleh penulis sesuai dengan kemampuan dan batas kemampuan terbaiknya. **“Problematika Kinerja Pemerintah Dalam Pelayanan Pembuatan E-KTP”**. Penyelesaian gelar sarjana di Fakultas Ushuluddin Universitas Islam Negeri Sumatera Utara merupakan prasyarat untuk masuk ke Program Studi Pemikiran Politik Islam.

Banyak sekali kesulitan dan kesulitan dalam penulisan skripsi ini, dan penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak akan terselesaikan dengan baik tanpa doa, arahan, dukungan dan bantuan dari semua pihak yang terlibat. Penulis juga

menyadari bahwa terdapat beberapa kesalahan dalam skripsi ini, dan bantuan serta dukungan banyak pihak sangat diperlukan agar penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sukses. Penulis ingin menggunakan kesempatan ini untuk mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Orang Tua Saya yang sangat saya Sayangi dan saya Cintai yaitu Ayahanda Aswin Hasibuan dan Ibunda Roswati Tersayang atas segenap pengorbanannya yang telah memperjuangkan saya sehingga saya bisa sampai dititik sekarang ini. Mereka telah memberikan jasa yang terbesar bagi penulis, mulai dari membesarkan, mendidik, perhatian, dan juga material mereka juga yang salalu setia mendorong dan do'a kepada penulis serta memberi dukungan kepada penulis, dan jasa itu tidak mungkin bisa terbalaskan oleh penulis. Terima kasih penulis ucapkan Kepada kakak saya Nurul Haryanti Hasibuan atas Motivasi, do'a dan menyemangati penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr. H. Abu Rokhmad, M.Ag sebagai Rektor UIN Sumatera Utara.
3. Bapak Prof. Dr. Amroeni Drajat, M.Ag sebagai Dekan Fakultas Ushuluddin dan Studi Islam sekaligus Wakil Dekan I, II, dan III Fakultas Ushuluddin dan Studi Islam. Bapak Ketua Program Studi Pemikiran Politik Islam, Bapak Drs. Abu Sahrin, M.Ag dan sekretaris Program Studi Pemikiran Politik Islam

Bunda Dr. Aprilinda M Harahap, M.A,g yang telah mendidik, membimbing dan membina Penulis dalam pelajaran dan meyelesaikan skripsi ini.

4. Bapak Dr. H. Indra Harahap M.A selaku pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktunya dalam membimbing dan memberikan saran serta mengkritik penulis sehingga membangun semangat dan ketekunan penulis, berkat bimbingan Bapak skripsi ini terselesaikan dengan baik.
5. Bapak Ismet Sari, S.Ag, M.Ag selaku Pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan kesabarannya untuk memberi saran, mengevaluasi, memperbaiki, dan memberikan bimbingan serta petunjuk dalam menyelesaikan skripsi ini sehingga penulis dapat menyelesaikannya dengan sukses.
6. Bunda Dr. Aprilida M Harahap, M.Ag dan Bapak Heru Syaputra M.Pem.I yang telah membimbing dan membantu penulis dalam segala urusan perkuliahan yang penulis hadapi, sehingga penulis bisa menyelesaikan pendidikan Strata-1 Program Studi Pemikiran Politik Islam.
7. Bapak dan Ibu Dosen, Mereka adalah para instruktur yang telah mengajar, membina, dan mengembangkan penulis dari perkuliahan semester pertama hingga semester terakhir.
8. Salam hormat Bapak dan Ibu staf dan pegawai UIN Sumut yang telah membantu dan menyemangati penulis dalam segala aspek perkuliahan.
9. Rekan-rekan Kajian Islam dan Pemikiran Politik Islam Fakultas Ushuluddin yang memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.

10. Teman-teman angkatan B Program Studi Pemikiran Politik Islam dan teman-teman lainnya yang tidak dapat disebutkan satu per satu, merupakan orang-orang yang telah mendukung saya.

Penulis mengakui bahwa masih ada pekerjaan lebih lanjut yang harus dilakukan mengenai topik ini. Meskipun demikian, penulis telah berusaha semaksimal mungkin untuk mempersiapkan tesis ini. Besar harapan penulis dan pembaca semoga skripsi ini dapat bermanfaat. Selain itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukungnya dalam menyelesaikan skripsinya namun namanya tidak dapat disebutkan satu per satu.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Medan, 23 Februari 2023



Ridho Setiawan Hasibuan

0404183081

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	v
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Metode Penelitian	9
F. Kajian Terdahulu	15
G. Sistematika Penelitian	17
BAB II GAMBARAN UMUM	19
A. Deskripsi Tempat Penelitian.....	19
B. Profil Kantor Camat Huristak Kabupaten Padang Lawas.....	23
C. Luas Wilayah Kecamatan Huristak	26
D. Jumlah Penduduk Kecamatan Huristak.....	29
BAB III PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP	34
A. Konsep Pelayanan Pembuatan E-ktp.....	38
B. Komunikasi Pelayanan Pembuatan E-ktp.....	51
C. Sarana Dan Prasana.....	55

D. Prosedur Pelayanan Pembuatan E-ktip.....	56
BAB IV PELUANG DAN PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP.....	59
A. Produktivitas Pembuatan E-ktip.....	60
B. Fleksibilitas Dan Kualitas Pembuatan E-ktip.....	61
C. Proses Dan Hambatan Pegawai Dalam Pembuatan E-ktip.....	68
D. Kepuasan Pelayanan Pembuatan E-ktip.....	72
E. Analisis.....	73
BAB V PENUTUP.....	75
A. Kesimpulan.....	75
B. Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA.....	77
LAMPIRAN.....	79
BIOGRAFI.....	83

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN