

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Kajian Siyasah Idariyah Dalam Penerapan Transparansi dan Akuntabilitas Terhadap Pelayanan Publik Pembuatan E-KTP

1. Siyasah Idariyah

Siyasah Idariyah adalah konsep yang berasal dari tradisi keilmuan Islam yang merujuk pada prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan dan administrasi negara. Istilah ini sering digunakan untuk menjelaskan bagaimana sebuah pemerintahan atau otoritas publik mengelola urusan administratif, keuangan, dan sosial dalam suatu negara atau wilayah. Secara etimologis, kata "siyasah" berasal dari bahasa Arab yang berarti politik atau pemerintahan, sedangkan "idariyah" berasal dari kata "idarah" yang artinya administrasi atau manajemen.³⁰

Siyasah Idariyah mengacu pada aturan-aturan dan kebijakan yang diterapkan untuk memastikan efisiensi dan efektivitas dalam penyelenggaraan pemerintahan. Prinsip-prinsip Siyasah Idariyah mencakup pengaturan tata kelola birokrasi, penyebaran pelayanan publik, pengelolaan keuangan negara, serta pemeliharaan ketertiban umum dan keamanan. Secara luas, konsep ini menjadi landasan bagi pembentukan struktur pemerintahan yang berfungsi baik dan berorientasi pada kepentingan masyarakat yang dilayani. Maka terkait pada penelitian ini bahwa yang bertanggung jawab atas kewajiban membawa kemaslahatan kepada masyarakat terutama dalam pengurusan administrasi adalah khalifah atau pemimpin dan yang di anggap sebagai khalifah adalah pengurus pembuatan e-KTP didesa medan estate.

Dalam penelitian ini, peneliti membahas tentang penerapan transparansi dan akuntabilitas terhadap pelayanan publik di desa medan estate dalam kajian fiqh siyasah ditinjau dari perspektif masalah dan siyasah dusturiyah. Maka penelitian

³⁰ Muhammad Ramadhan, *Kontekstualisasi Doktrin Politik Islam dalam Fiqh Siyasah* (Jawa Tengah: PT Nasya Expanding Management, 2019), Hal.1

ini masuk pada sistem ketatanegaraan Islam dalam Pembahasan fiqh siyasah idariyah. Kata idariyah merupakan madsar (infinitif) dari kata adara asyasyay`a yudiruhu idarah yang artinya mengatur dan menjalankan sesuatu.

Maslahah merupakan salah satu metode penetapan hukum syara yang dilakukan dengan proses ijtihad dan lebih menekankan pada kemaslahatan dan meniadakan madarat. Secara bahasa masalahah adalah sama dengan manfa`ah baik dari bentuk katanya (wazn) maupun maknanya. Dalam terminologi usul al-fiqh, masalahah diartikan segala sesuatu yang dapat mewujudkan kebaikan dan terhindarnya segala macam bahaya (madarrah) atau kerusakan (mafsadah) dalam kehidupan manusia. Dengan demikian, ada atau tidaknya masalahah diukur dengan dua hal tersebut, ketidakadilan berarti mafsadah (kerusakan) atau madarah (bahaya)³¹.

Siyasah mempunyai peran untuk melakukan kebijakan pemerintahan yang mengacu kepada kemaslahatan umat melalui peraturan yang tidak bertentangan dengan dasar hukum Islam. Sesuai dengan Al-Quran Surah Al-Baqarah Ayat 188:

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

Artinya:

وَأَنْ أَحْكُمْ بَيْنَهُمْ بِمَا أَنْزَلَ اللَّهُ وَلَا تَتَّبِعْ أَهْوَاءَهُمْ وَاحْذَرْهُمْ أَنْ يَفْتِنُوكَ عَنْ بَعْضِ مَا أَنْزَلَ
اللَّهُ إِلَيْكَ فَإِنْ تَوَلَّوْا فَاعْلَمُوا أَنَّمَا يُرِيدُ اللَّهُ أَنْ يُصِيبَهُمْ بِبَعْضِ ذُنُوبِهِمْ وَإِنَّ
كَثِيرًا مِنَ النَّاسِ لَفَاسِقُونَ

Dan janganlah sebahagian kamu memakan harta sebahagian yang lain di antara kamu dengan jalan yang bathil dan (janganlah) kamu membawa (urusan) harta itu kepada hakim, supaya kamu dapat memakan sebahagian daripada harta

³¹ Thahir Halil, *Ijtihad Maqasidi Rekonstruksi Hukum Islam Berbasis Interkoneksi Masalahah* (Yogyakarta: PT. Lkis Pelangi Aksara, 2015), Hal. 46

*benda orang lain itu dengan (jalan berbuat) dosa, padahal kamu Mengetahui*³².

(Q.s Al-Baqarah: 188)

Didalam pembahasan ini tentunya fiqh siyasah memiliki peran dalam penerapan transparansi dan akuntabilitas terhadap pelayanan publik pembuatan e-KTP. Fiqh Siyasah sebagai cabang hukum Islam yang mengatur pemerintahan dan urusan publik, memiliki relevansi yang kuat dalam konteks penerapan transparansi dan akuntabilitas dalam layanan publik seperti pembuatan e-KTP. Prinsip-prinsip Fiqh Siyasah menekankan pentingnya keadilan, kejujuran, dan pertanggungjawaban dalam pengelolaan urusan negara. Dalam hal pembuatan e-KTP, transparansi mengacu pada keterbukaan informasi seputar proses dan pengelolaan dana publik yang digunakan untuk proyek ini. Ini berarti bahwa setiap tahap dari pembuatan e-KTP harus dapat dipertanggungjawabkan secara terbuka kepada masyarakat, menghindari praktik diskriminasi atau penyalahgunaan kekuasaan. Dengan menerapkan prinsip-prinsip ini, pemerintah tidak hanya memastikan efisiensi administratif tetapi juga membangun kepercayaan masyarakat terhadap lembaga negara dan proses pelayanan publik.

Fiqh Siyasah juga mendorong untuk menjaga amanah (amanah publik) dalam pengelolaan urusan negara, termasuk dalam implementasi proyek seperti pembuatan e-KTP. Hal ini mengandung makna bahwa pemerintah bertanggung jawab untuk memastikan bahwa dana publik yang digunakan untuk e-KTP dikelola dengan efektif dan tidak disalahgunakan. Transparansi dalam hal ini tidak hanya berarti memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat tentang penggunaan dana publik, tetapi juga memperkuat prinsip akuntabilitas yang mengharuskan pemerintah bertanggung jawab atas keputusan dan tindakan mereka dalam menyediakan layanan yang adil dan merata bagi seluruh warga negara.

³² Mushab Wardah, Al-Quran Terjemah dan Tafsir untuk Wanita (Jakarta: Jabal, 2010) Al-Baqarah 188.

2.Kajian Siyasa Idariah Dalam Penerapan Transparansi dan Akuntabilitas Terhadap Pelayanan Publik Pembuatan E-KTP

Kajian Siyasa Idariah dalam penerapan transparansi dan akuntabilitas terhadap pelayanan publik pembuatan E-KTP mencakup aspek penting dalam tata kelola pemerintahan berbasis prinsip-prinsip Islam. Dalam konteks ini, Siyasa Idariah menekankan pentingnya keadilan, akuntabilitas, dan pelayanan yang baik dalam menjalankan administrasi negara.

Transparansi dalam pembuatan E-KTP melibatkan ketersediaan informasi yang jelas dan terbuka mengenai proses, biaya, dan persyaratan yang diperlukan bagi masyarakat. Prinsip ini memastikan bahwa setiap warga negara memiliki akses yang sama dan dapat memahami seluruh proses administratif yang terlibat. Dalam konteks Siyasa Idariah, transparansi juga mencakup keterbukaan dalam pengelolaan data dan informasi yang terkait dengan kebijakan pembuatan E-KTP.

Akuntabilitas dalam Siyasa Idariah mengharuskan pemerintah bertanggung jawab secara moral dan hukum atas keputusan dan tindakan mereka dalam pelayanan publik. Ini berarti pemerintah harus siap untuk mempertanggungjawabkan setiap kebijakan atau praktek yang dilaksanakan, termasuk dalam pembuatan E-KTP, kepada masyarakat dan lembaga terkait. Dalam konteks pembuatan E-KTP, akuntabilitas melibatkan transparansi dalam penggunaan dana publik, keberlanjutan proses administratif, dan responsibilitas dalam menjawab masukan atau keluhan masyarakat terkait pelayanan yang diberikan.

Adapun hasil wawancara antara Peneliti dengan bapak Asdat Lubis selaku Kepala Desa Medan Estate mengenai prinsip-prinsip siyasa idariah diterapkan dalam kebijakan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik di Desa Medan Estate. *Kami selaku aparatur desa sudah menerapkan prinsip-prinsip siyasa idariah dalam kebijakan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik di Desa Medan Estate dengan memastikan bahwa semua keputusan dan kebijakan yang diambil bersifat inklusif, partisipatif, dan berbasis pada keadilan. Kami membuka ruang bagi masyarakat untuk berpartisipasi aktif dalam proses perencanaan dan*

evaluasi program-program desa melalui forum-forum musyawarah desa. Informasi terkait anggaran, proyek pembangunan, dan pelayanan publik kami publikasikan secara terbuka melalui papan pengumuman desa dan situs web resmi desa. Selain itu, kami juga membentuk mekanisme pengaduan yang transparan dan responsif, sehingga masyarakat dapat dengan mudah menyampaikan keluhan atau masukan mereka, yang kemudian kami tindaklanjuti dengan tindakan nyata. Melalui pendekatan ini, kami berkomitmen untuk membangun pemerintahan desa yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kesejahteraan masyarakat³³.

Hasil wawancara ini menyimpulkan pentingnya integrasi prinsip-prinsip Siyasa Idariyah dalam administrasi pemerintahan modern, khususnya dalam konteks pembuatan E-KTP. Dengan menerapkan prinsip transparansi, pemerintah dapat memastikan bahwa seluruh proses pembuatan E-KTP dilakukan secara terbuka dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat. Informasi yang jelas dan akses yang mudah terhadap prosedur serta biaya yang terlibat akan membantu membangun kepercayaan dan meningkatkan partisipasi publik dalam pelayanan tersebut. Sementara itu, akuntabilitas yang tinggi juga menjadi kunci dalam menjamin bahwa setiap langkah dalam proses administratif E-KTP dilakukan dengan integritas dan tanggung jawab yang tinggi, sehingga dapat meminimalkan risiko penyalahgunaan wewenang dan korupsi.

Visi untuk mewujudkan pemerintahan yang baik, efektif, dan efisien melalui penerapan Siyasa Idariyah sejalan dengan aspirasi untuk menciptakan masyarakat yang adil dan berkeadilan. Dalam konteks Islam, prinsip-prinsip ini tidak hanya berfokus pada aspek hukum dan administratif, tetapi juga pada moralitas dan kemanfaatan umum. Dengan memastikan bahwa kebijakan pemerintah berdasarkan nilai-nilai yang diterima secara luas dalam masyarakat, seperti kejujuran, keadilan, dan pelayanan yang baik, penerapan Siyasa Idariyah dalam pembuatan E-KTP

³³ Asdat Lubis. Kepala Desa Medan Estate. Wawancara. Kabupaten Deli Serdang. 02 Juni 2024.

dapat menjadi model bagi tata kelola pemerintahan yang lebih baik dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat modern.

B. Pelaksanaan Pelayanan Publik Terhadap Pembuatan E-KTP di Desa Medan Estate dalam Penerapan Transparansi dan Akuntabilitas

1. Pengertian e-KTP

E-KTP, atau Kartu Tanda Penduduk elektronik, adalah identitas resmi bagi warga negara Indonesia yang berlaku secara nasional. Berbeda dengan KTP konvensional, e-KTP dilengkapi dengan chip elektronik yang menyimpan data kependudukan secara digital, seperti nama, alamat, dan biometrik seperti sidik jari. Teknologi ini bertujuan untuk meningkatkan keamanan dan efisiensi dalam pengelolaan data kependudukan, mencegah duplikasi, serta mempercepat proses verifikasi identitas dalam berbagai layanan publik dan privat. e-KTP juga berfungsi sebagai alat verifikasi yang penting untuk berbagai kebutuhan administratif, termasuk perbankan, kesehatan, dan pemilu, memastikan data warga negara dapat diakses dengan cepat dan akurat oleh instansi terkait³⁴.

Pemberlakuan e-KTP dimulai dengan program perekaman data kependudukan secara nasional yang dikelola oleh Kementerian Dalam Negeri Indonesia. Proses ini melibatkan pengumpulan data biometrik dan demografi dari setiap warga negara yang berhak, yang kemudian disimpan dalam basis data kependudukan nasional yang terintegrasi. Dengan adanya e-KTP, setiap warga negara hanya diperbolehkan memiliki satu kartu identitas resmi, sehingga meminimalkan risiko penyalahgunaan identitas dan memastikan keakuratan data penduduk.

Selain sebagai bukti identitas yang sah, e-KTP juga memiliki peran penting dalam berbagai aspek kehidupan sehari-hari. Penggunaannya meliputi pendaftaran pemilih dalam pemilu, akses ke layanan kesehatan, pembukaan rekening bank,

³⁴ Ervany C. D. & M. N. Romi, *Pelayanan Publik Dalam Program E-KTP Di Tingkat Pemerintahan Desa*. Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (JISIP). 2019.

hingga berbagai transaksi legal dan administratif lainnya. Dengan e-KTP, pemerintah dapat meningkatkan efisiensi layanan publik, memperkuat kontrol administrasi kependudukan, dan mendukung upaya penegakan hukum serta pemberantasan korupsi dengan data yang lebih transparan dan akurat.

2. Proses Pembuatan e-KTP

Proses pembuatan e-KTP (Kartu Tanda Penduduk elektronik) melibatkan beberapa tahapan yang dirancang untuk memastikan data yang akurat dan menghindari duplikasi identitas³⁵. Berikut adalah tahapan-tahapan dalam pembuatan e-KTP:

- a. Pendaftaran di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dukcapil)
Warga negara Indonesia yang berusia 17 tahun atau lebih, atau yang sudah menikah, wajib mendaftar untuk mendapatkan e-KTP. Proses pendaftaran dilakukan di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dukcapil) setempat, sesuai dengan alamat yang tertera pada Kartu Keluarga (KK). Pemohon perlu membawa beberapa dokumen seperti Kartu Keluarga, KTP lama (jika ada), dan dokumen pendukung lainnya.
- b. Pengambilan Data dan Perekaman Biometrik
Setelah pendaftaran, petugas Dukcapil akan melakukan pengambilan data pribadi yang meliputi:
 - 1) Pengambilan Foto: Wajah pemohon difoto menggunakan perangkat kamera khusus.
 - 2) Perekaman Sidik Jari: Sepuluh jari tangan pemohon akan direkam sidik jarinya menggunakan alat pemindai biometrik.
 - 3) Perekaman Iris Mata: Pemindai iris mata digunakan untuk merekam pola iris mata sebagai data biometrik tambahan.

³⁵Ika, Widiastuti. *Kebijakan pelayanan E-KTP di kota bandung. Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 3(1), 16-25. 2018.

- 4) Tanda Tangan Digital: Pemohon diminta untuk menandatangani pada perangkat khusus untuk mendapatkan tanda tangan digital.
- c. Verifikasi dan Validasi Data
- Data yang telah diambil kemudian diverifikasi dan divalidasi oleh petugas Dukcapil untuk memastikan keakuratan dan kesesuaiannya dengan data yang sudah ada di database kependudukan nasional. Verifikasi ini bertujuan untuk mencegah adanya duplikasi data atau identitas palsu.
- d. Pengolahan dan Penyimpanan Data
- Setelah data diverifikasi, data tersebut akan dikirim ke server pusat di Kementerian Dalam Negeri untuk diproses lebih lanjut. Data ini akan disimpan dalam basis data kependudukan nasional yang terintegrasi, yang memungkinkan akses dan pembaruan data secara cepat dan efisien.
- e. Penerbitan dan Distribusi e-KTP
- Setelah data diproses, e-KTP akan dicetak dan diterbitkan. Kartu tersebut kemudian dikirim kembali ke kantor Dukcapil setempat, tempat pemohon dapat mengambil e-KTP mereka. Pemohon akan diberitahukan melalui pesan atau surat bahwa e-KTP mereka sudah siap untuk diambil.
- f. Pengambilan e-KTP
- Pemohon yang menerima pemberitahuan dapat mendatangi kantor Dukcapil untuk mengambil e-KTP mereka. Biasanya, pengambilan dilakukan dengan menunjukkan bukti pendaftaran dan identifikasi diri seperti Kartu Keluarga atau KTP lama³⁶.

3. Skema Pembuatan e-KTP

Skema pembuatan e-KTP (Kartu Tanda Penduduk elektronik) mencakup beberapa tahapan utama yang melibatkan pendaftaran, pengumpulan data, verifikasi, pengolahan data, dan penerbitan kartu. Berikut adalah penjelasan rinci mengenai skema pembuatan e-KTP:

³⁶ <https://dukcapil.metrokota.go.id/Page/spp-standar-pelayanan-penerbitan-ktp-elektronik>. Diakses tanggal 10 Juni 2024 pukul 12.30.

- a. Pendaftaran, adapun tahapannya sebagai berikut:
- 1) Pemohon Datang ke Kantor Dukcapil: Pemohon yang telah memenuhi syarat (usia minimal 17 tahun atau sudah menikah) mendatangi kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dukcapil) sesuai dengan domisili mereka.
 - 2) Pengajuan Permohonan: Pemohon mengajukan permohonan pembuatan e-KTP dengan membawa dokumen pendukung seperti Kartu Keluarga (KK), KTP lama (jika ada), dan akta kelahiran atau surat nikah sebagai tambahan.
 - 3) Dokumen yang Diperlukan:
 - a) Kartu Keluarga (KK)
 - b) KTP lama (jika ada)
 - c) Akta kelahiran atau surat nikah (jika diperlukan)
- b. Pengumpulan dan Perekaman Data, adapun tahapannya sebagai berikut:
- 1) Pengambilan Foto: Petugas mengambil foto wajah pemohon dengan kamera khusus yang sudah disediakan di kantor Dukcapil.
 - 2) Perekaman Sidik Jari: Semua sepuluh jari pemohon dipindai menggunakan alat pemindai sidik jari untuk merekam data biometric.
 - 3) Perekaman Iris Mata: Pemohon diminta untuk melihat ke dalam alat pemindai iris untuk merekam pola iris mata mereka.
 - 4) Tanda Tangan Elektronik: Pemohon memberikan tanda tangan pada perangkat digital yang kemudian disimpan sebagai tanda tangan elektronik.
 - 5) Peralatan yang Digunakan:
 - a) Kamera digital
 - b) Pemindai sidik jari
 - c) Pemindai iris mata
 - d) Perangkat tanda tangan elektronik
- c. Verifikasi dan Validasi Data, adapun tahapannya sebagai berikut:

Verifikasi Internal: Data yang telah dikumpulkan diverifikasi oleh petugas Dukcapil setempat untuk memastikan kebenaran dan keakuratan informasi.

1) Validasi oleh Sistem Pusat: Data yang telah diverifikasi kemudian dikirimkan ke server pusat di Kementerian Dalam Negeri. Di sini, data tersebut akan diperiksa ulang untuk memastikan tidak ada duplikasi atau ketidaksesuaian.

2) Aspek yang Diverifikasi:

- a) Kebenaran data pribadi (nama, alamat, dll.)
- b) Kesesuaian data biometrik (sidik jari, iris mata)
- c) Pemeriksaan terhadap data duplikasi

d. Pengolahan Data dan Penerbitan e-KTP

Data yang telah tervalidasi diproses di server pusat untuk pembuatan e-KTP. Data ini kemudian disimpan dalam basis data kependudukan nasional yang terintegrasi. Setelah data diproses, e-KTP dicetak dengan teknologi khusus yang menjamin keamanan dan keaslian kartu. Setiap e-KTP dilengkapi dengan chip elektronik yang berisi data biometrik dan informasi pribadi pemohon.

e. Distribusi dan Pengambilan e-KTP

Kartu yang sudah dicetak dikirimkan kembali ke kantor Dukcapil setempat tempat pemohon mendaftar. Pemohon akan diberitahu melalui pesan atau surat bahwa e-KTP mereka sudah siap untuk diambil. Pemohon datang ke kantor Dukcapil untuk mengambil e-KTP mereka dengan menunjukkan bukti pendaftaran dan identitas diri.

f. Pencatatan dan Pembaruan Data

Data pemohon dan status penerbitan e-KTP dicatat dalam basis data nasional untuk memudahkan pembaruan dan akses di masa mendatang. Pemohon dapat mengajukan pembaruan data jika ada perubahan seperti

alamat, status perkawinan, atau informasi lainnya. Proses ini memerlukan pembaruan data di kantor Dukcapil dan pencetakan e-KTP baru³⁷.

4. SK Bupati Pembuatan e-KTP

Surat Keputusan (SK) Bupati mengenai pembuatan e-KTP adalah dokumen resmi yang dikeluarkan oleh bupati untuk mengatur pelaksanaan program pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di tingkat kabupaten. SK ini berisi ketentuan teknis dan prosedural untuk memastikan proses pendaftaran dan penerbitan e-KTP berjalan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Di dalamnya, biasanya tercakup penunjukan petugas pelaksana, jadwal pelayanan, lokasi pembuatan, serta instruksi untuk sosialisasi kepada masyarakat.

SK tersebut juga dapat mencakup mekanisme pengawasan dan penanganan kendala yang mungkin timbul, serta menggarisbawahi pentingnya transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan pembuatan e-KTP untuk memastikan seluruh penduduk mendapatkan identitas resmi yang valid dan aman. SK Bupati Deli Serdang tentang Pembuatan e-KTP Nomor: 18/DISDUKCAPIL/2020 dengan dasar hukum sebagai berikut:

- a. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
- b. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 69 Tahun 2014 tentang Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik
- c. Peraturan Daerah Kabupaten Deli Serdang Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Deli Serdang

Pasal 1: Pembuatan e-KTP di Kabupaten Deli Serdang dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 2: Syarat Pembuatan e-KTP

³⁷ <https://disdukcakil.banjarmasinikota.go.id/p/perda.html>. Diakses tanggal 20 Juni 2024 pukul 21.00

- 1) Warga negara Indonesia yang telah berusia 17 tahun dan belum pernah memiliki e-KTP
- 2) Warga negara Indonesia yang telah berusia 17 tahun dan memiliki e-KTP yang rusak atau hilang
- 3) Warga negara Indonesia yang telah berusia 17 tahun dan mengalami perubahan biodata

Pasal 3: Prosedur Pembuatan e-KTP

- 1) Pemohon datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Deli Serdang dengan membawa dokumen-dokumen yang diperlukan.
- 2) Petugas Disdukcapil melakukan verifikasi data pemohon.
- 3) Jika data pemohon telah sesuai, petugas Disdukcapil melakukan pengambilan foto dan sidik jari pemohon.
- 4) Petugas Disdukcapil mencetak e-KTP dan menyerahkannya kepada pemohon.

Pasal 4: Biaya Pembuatan e-KTP

Pembuatan e-KTP tidak dipungut biaya.

Pasal 5: Ketentuan Tambahan

- 1) Ketentuan lebih lanjut mengenai pelaksanaan pembuatan e-KTP diatur dalam Peraturan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang.
- 2) SK Bupati ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.
- 3) Daftar Dokumen yang Diperlukan untuk Pembuatan e-KTP:
 - a) Kartu Tanda Penduduk (KTP) lama (bagi yang sudah memiliki)
 - b) Surat keterangan lahir
 - c) Surat nikah (bagi yang sudah menikah)
 - d) Ijazah terakhir (bagi yang sudah lulus sekolah)

- e) Surat keterangan kerja (bagi yang bekerja)
- f) Surat keterangan domisili (bagi yang tidak memiliki KTP)

Catatan:

- Dokumen-dokumen di atas harus asli dan masih berlaku.
- Pemohon diwajibkan untuk membawa fotokopi dari semua dokumen yang diperlukan³⁸.

5. Hambatan Yang Dihadapi Dalam Pembuatan e-KTP

Proses pembuatan e-KTP di Indonesia menghadapi berbagai hambatan yang mempengaruhi efisiensi dan efektivitas implementasinya. Berikut adalah beberapa hambatan utama yang sering ditemui:

a. Keterbatasan Infrastruktur dan Teknologi

Banyak daerah di Indonesia, terutama di wilayah terpencil dan pedesaan, masih mengalami keterbatasan infrastruktur teknologi seperti internet yang tidak stabil, kurangnya peralatan teknologi, dan listrik yang tidak memadai. Hal ini menyebabkan proses perekaman data dan pengiriman ke pusat menjadi terhambat. Proses pembuatan e-KTP memerlukan teknologi canggih seperti pemindai sidik jari dan iris mata, serta sistem server yang handal. Kekurangan atau kerusakan pada peralatan ini dapat mengakibatkan penundaan dalam perekaman data dan penerbitan e-KTP.

b. Kurangnya Sosialisasi dan Edukasi

Banyak masyarakat, terutama di daerah pedalaman dan terpencil, belum sepenuhnya memahami pentingnya e-KTP dan proses pendaftarannya. Hal ini menyebabkan rendahnya partisipasi dalam program perekaman data. Tingkat literasi yang rendah di beberapa wilayah membuat masyarakat sulit memahami prosedur dan persyaratan pembuatan e-KTP.

³⁸ <https://disdukcapil.deliserdangkab.go.id/kartu-penduduk-elektronik-ktp-el.html>. Diakses tanggal 20 Juni 2024 pukul 14.00.

c. Koordinasi dan Pengelolaan Data

Proses pembuatan e-KTP melibatkan berbagai instansi, seperti Dukcapil di tingkat kabupaten/kota, provinsi, dan pusat. Kurangnya koordinasi antar instansi ini sering menyebabkan kendala dalam pengelolaan data dan pengiriman dokumen. Data yang dikumpulkan harus dikelola dengan baik untuk menghindari duplikasi dan kesalahan. Namun, manajemen data yang kurang efektif dapat menyebabkan data tidak terintegrasi dengan baik di tingkat nasional.

d. Kendala Birokrasi dan Regulasi

Prosedur administrasi yang berbelit-belit dan regulasi yang berubah-ubah seringkali membuat proses pembuatan e-KTP menjadi lebih lambat dan tidak efisien. Praktik korupsi dan penyalahgunaan wewenang dalam pengurusan e-KTP dapat menghambat proses pendaftaran dan penerbitan, serta meningkatkan biaya yang harus dikeluarkan oleh pemohon.

e. Masalah Kependudukan dan Mobilitas Penduduk

Banyak warga yang sering berpindah tempat tinggal, sehingga data kependudukan menjadi tidak up-to-date dan menyebabkan kesulitan dalam verifikasi data. Banyak penduduk yang kehilangan dokumen identitas penting seperti Kartu Keluarga atau KTP lama, yang menjadi syarat penting dalam pengajuan e-KTP³⁹.

6. Pelayanan Publik Terhadap Pembuatan E-KTP

Pelayanan publik dalam pembuatan e-KTP merupakan upaya pemerintah untuk menyediakan identitas resmi yang seragam dan sah bagi seluruh warga negara Indonesia. Meskipun bertujuan untuk mempermudah berbagai urusan administrasi dan meningkatkan akurasi data kependudukan, pelaksanaan pembuatan e-KTP sering kali menghadapi berbagai tantangan. Salah satu tantangan

³⁹ Beni Hartanto, *Kualitas Pelayanan Pembuatan Ktp Elektronik (E-Ktp) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil*. JRPA-Journal of Regional Public Administration, 3(2), 20-26, 2018.

utama adalah keterbatasan infrastruktur, terutama di daerah-daerah terpencil dan pedesaan.

Ketiadaan akses internet yang stabil, perangkat teknologi yang kurang memadai, serta kondisi geografis yang sulit dijangkau, menyebabkan proses perekaman data biometrik seperti sidik jari, foto wajah, dan iris mata menjadi terhambat. Hal ini berdampak pada lambatnya proses pengiriman data ke pusat dan menyebabkan keterlambatan dalam penerbitan kartu. Oleh karena itu, peningkatan infrastruktur teknologi dan perluasan akses internet di daerah-daerah ini menjadi sangat penting untuk mendukung kelancaran pelayanan publik dalam pembuatan e-KTP.

Selain tantangan infrastruktur, kurangnya sosialisasi dan edukasi mengenai pentingnya e-KTP dan prosedur pembuatannya juga menjadi hambatan signifikan dalam pelayanan publik. Banyak masyarakat, terutama di wilayah terpencil, yang belum memahami manfaat e-KTP sebagai identitas resmi yang wajib dimiliki oleh setiap warga negara yang berusia 17 tahun ke atas atau yang sudah menikah. Akibatnya, partisipasi masyarakat dalam program perekaman data e-KTP menjadi rendah. Untuk mengatasi hal ini, pemerintah perlu melakukan kampanye edukasi yang intensif melalui berbagai media dan melibatkan komunitas lokal untuk memberikan pemahaman yang lebih baik kepada masyarakat. Melalui sosialisasi yang efektif, masyarakat akan lebih sadar akan pentingnya e-KTP dan lebih proaktif dalam mengikuti proses pendaftarannya, sehingga pelayanan publik dalam pembuatan e-KTP dapat berjalan lebih efisien dan merata.

Efisiensi pelayanan publik dalam pembuatan e-KTP juga sangat bergantung pada koordinasi yang efektif antara berbagai instansi pemerintah. Kurangnya koordinasi antara instansi pusat dan daerah sering kali menyebabkan data kependudukan tidak terintegrasi dengan baik, yang mengakibatkan proses validasi data menjadi lebih lambat dan rentan terhadap kesalahan. Untuk mengatasi masalah ini, perlu adanya integrasi sistem informasi yang memungkinkan data

kependudukan diakses dan dikelola dengan mudah oleh semua tingkatan pemerintahan.

Dengan adanya sistem yang terintegrasi, data yang diambil dari proses perekaman e-KTP dapat langsung diverifikasi dan disinkronisasi dengan basis data nasional, sehingga meminimalkan risiko duplikasi atau kesalahan data. Langkah ini tidak hanya akan mempercepat proses penerbitan e-KTP, tetapi juga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik dan memperkuat upaya pemerintah dalam menyediakan layanan administrasi yang lebih efisien dan transparan.

7. Transparansi dalam Pembuatan E-KTP

Transparansi dalam pembuatan e-KTP adalah kunci untuk memastikan bahwa proses ini berjalan dengan adil, akuntabel, dan terbebas dari praktik korupsi dan penyalahgunaan wewenang. Transparansi mencakup keterbukaan informasi mengenai setiap tahapan proses pembuatan e-KTP, mulai dari pendaftaran, perekaman data biometrik, hingga penerbitan dan distribusi kartu. Dengan transparansi, masyarakat dapat memahami prosedur yang harus diikuti dan hak-hak mereka dalam proses ini, sehingga dapat mencegah penyelewengan seperti pungutan liar atau penyalahgunaan data pribadi. Keterbukaan informasi ini juga memungkinkan masyarakat untuk memantau dan melaporkan jika ada penyimpangan dalam pelaksanaan program, yang pada gilirannya meningkatkan akuntabilitas pihak berwenang dalam mengelola administrasi kependudukan.

Adapun hasil wawancara antara Peneliti dengan warga yang sudah mengurus e-KTP mengenai pentingnya transparansi dalam pembuatan e-KTP, *transparansi dan akuntabilitas itu penting banget buat saya dalam proses pelayanan publik, terutama saat mengurus e-KTP. Transparansi bikin semuanya jadi jelas dan terbuka, kita bisa tahu prosesnya gimana, dokumen apa aja yang dibutuhkan, dan berapa lama waktu yang dibutuhkan. Jadi, kita nggak perlu bolak-*

balik atau bingung harus ngapain. Kalau ada masalah atau keterlambatan, kita bisa langsung tahu apa yang salah dan siapa yang bisa kita tanyain. Akuntabilitas juga nggak kalah penting. Dengan adanya akuntabilitas, kita bisa pastiin kalau data pribadi kita aman dan nggak disalahgunakan. Selain itu, kita jadi bisa percaya kalau prosesnya itu jujur dan nggak ada yang main curang. Misalnya, kalau ada yang minta biaya tambahan yang nggak jelas, kita bisa lapor dan tahu kalau hal itu nggak seharusnya terjadi. Jadi, dua hal ini bikin kita merasa lebih nyaman dan percaya sama pelayanan yang kita dapet dari pemerintah⁴⁰.

Penerapan teknologi dalam pembuatan e-KTP memainkan peran penting dalam mendukung transparansi. Sistem pendaftaran dan perekaman data yang terkomputerisasi memungkinkan pelacakan dan pengawasan yang lebih ketat terhadap setiap langkah dalam proses pembuatan e-KTP. Misalnya, data biometrik yang direkam langsung disimpan dan dikelola dalam basis data nasional yang terintegrasi, yang dapat diakses oleh berbagai instansi pemerintah untuk tujuan verifikasi dan validasi. Selain itu, penggunaan teknologi juga memungkinkan penerapan sistem audit digital yang dapat mendeteksi dan mencegah potensi kecurangan atau penyalahgunaan. Sistem pengawasan yang efektif ini memastikan bahwa setiap tindakan dan keputusan dalam proses pembuatan e-KTP dapat diaudit dan diperiksa oleh otoritas yang berwenang, sehingga meningkatkan transparansi dan kepercayaan publik terhadap proses tersebut.

Transparansi dalam pembuatan e-KTP membawa banyak manfaat bagi masyarakat dan pemerintah. Bagi masyarakat, transparansi memberikan kejelasan mengenai hak dan kewajiban mereka serta prosedur yang harus diikuti untuk mendapatkan e-KTP, yang dapat mengurangi kebingungan dan meningkatkan partisipasi. Selain itu, dengan adanya transparansi, masyarakat dapat lebih percaya bahwa data pribadi mereka aman dan tidak akan disalahgunakan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. Bagi pemerintah, transparansi membantu membangun

⁴⁰ Suaibah. Masyarakat Desa Medan Estate Dusun 10. Kabupaten Deli Serdang. 05 Juni 2024

kepercayaan publik dan memperkuat legitimasi program e-KTP. Proses yang transparan juga membantu mengurangi biaya yang terkait dengan praktik korupsi dan meningkatkan efisiensi dalam administrasi kependudukan. Pada akhirnya, transparansi berkontribusi pada terciptanya tata kelola pemerintahan yang lebih baik dan pelayanan publik yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

8. Akuntabilitas dalam Pembuatan E-KTP

Akuntabilitas dalam pembuatan e-KTP mengacu pada tanggung jawab dan kewajiban pemerintah untuk memastikan bahwa setiap tahapan dalam proses pembuatan kartu identitas ini dilakukan dengan benar, efisien, dan sesuai dengan aturan yang berlaku. Akuntabilitas sangat penting karena melibatkan pengelolaan data pribadi masyarakat yang sensitif dan harus dijaga kerahasiaannya. Setiap penyimpangan atau kesalahan dalam pembuatan e-KTP tidak hanya dapat mengakibatkan ketidaknyamanan bagi warga, tetapi juga dapat menimbulkan risiko serius seperti penyalahgunaan data dan identitas. Oleh karena itu, pemerintah harus memastikan bahwa proses ini dilaksanakan dengan transparan dan dapat diaudit, sehingga setiap tindakan dapat dipertanggungjawabkan.

Untuk menerapkan akuntabilitas dalam pembuatan e-KTP, diperlukan mekanisme pengawasan yang efektif dan prosedur yang jelas. Pemerintah harus menyediakan sistem pendaftaran dan pengelolaan data yang terintegrasi yang memungkinkan pelacakan setiap langkah dalam proses pembuatan e-KTP, mulai dari pendaftaran hingga penerbitan kartu. Mekanisme audit internal dan eksternal harus diimplementasikan untuk memastikan bahwa tidak ada kecurangan atau penyimpangan dari prosedur yang telah ditetapkan. Selain itu, pelatihan dan peningkatan kapasitas petugas yang terlibat dalam proses ini juga penting untuk memastikan bahwa mereka memahami dan mampu menjalankan tugas dengan baik dan sesuai dengan standar yang ditentukan. Akuntabilitas juga harus mencakup

tanggung jawab untuk memberikan penjelasan dan solusi jika terjadi kesalahan atau keluhan dari masyarakat⁴¹.

Akuntabilitas dalam pembuatan e-KTP membawa banyak manfaat, baik bagi pemerintah maupun masyarakat. Bagi pemerintah, akuntabilitas membantu meningkatkan efisiensi dan keandalan dalam pengelolaan administrasi kependudukan, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintah. Dengan memastikan bahwa setiap proses dilakukan dengan benar dan dapat dipertanggungjawabkan, pemerintah dapat mengurangi risiko penyalahgunaan data dan korupsi. Bagi masyarakat, akuntabilitas memberikan kepastian bahwa data pribadi mereka diperlakukan dengan aman dan proses pembuatan e-KTP berjalan secara transparan dan adil. Hal ini tidak hanya meningkatkan kepercayaan publik terhadap layanan pemerintah, tetapi juga memastikan bahwa setiap warga negara mendapatkan haknya untuk memiliki identitas yang sah dan dapat digunakan untuk berbagai keperluan administratif dan legal.

9. Pelaksanaan Pelayanan Publik Terhadap Pembuatan E-KTP di Desa Medan Estate dalam Penerapan Transparansi dan Akuntabilitas

Pelayanan publik terkait pembuatan e-KTP di Desa Medan Estate telah menunjukkan peningkatan dalam hal transparansi. Proses ini dimulai dengan pengumuman yang jelas mengenai persyaratan dan prosedur yang harus dipenuhi oleh warga desa. Pengumuman tersebut ditempatkan di berbagai titik strategis dan juga melalui media sosial desa sehingga masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi yang diperlukan. Kejelasan informasi ini penting untuk mengurangi kebingungan dan mencegah adanya persepsi bahwa proses tersebut rumit atau tidak transparan.

⁴¹ Ervany C. D. & M. N. Romi, *Pelayanan Publik Dalam Program E-KTP Di Tingkat Pemerintahan Desa*. Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (JISIP). 2019.

Pemerintah desa telah menetapkan standar operasional prosedur (SOP) yang ketat untuk memastikan setiap langkah dalam pembuatan e-KTP dapat dipertanggungjawabkan. Setiap petugas yang terlibat memiliki tanggung jawab yang jelas dan harus mengikuti prosedur yang telah ditetapkan. Hal ini tidak hanya meningkatkan efisiensi pelayanan tetapi juga meminimalisir kemungkinan penyalahgunaan wewenang dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa⁴².

Adapun hasil wawancara antara Peneliti dengan petugas pembuatan e-KTP mengenai standar operasional prosedur (SOP) pembuatan e-KTP, *Pelaksanaan pelayanan publik pada pembuatan e-KTP di Desa Medan Estate sudah sesuai dengan standar dan prinsip pelayanan yang diharapkan masyarakat. Prosesnya sudah kami lakukan secara transparan, efisien, dan akuntabel, dengan berfokus pada kemudahan dan kecepatan pelayanan bagi masyarakat yang sedang mengurus e-KTP. Kami selaku pemerintahan desa telah menyediakan fasilitas yang memadai dan telah mengikuti prosedur yang berlaku, sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Kami selalu berupaya untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan demi memenuhi standar pelayanan publik yang optimal di desa medan estate ini.*

Untuk langkah-langkah yang dilakukan oleh aparatur desa dalam memastikan akuntabilitas dalam proses pembuatan ektp, *dalam memastikan akuntabilitas dalam proses pembuatan e-KTP kami menerapkan beberapa langkah kunci. Pertama, kami selaku aparatur desa pengurus pembuatan e-KTP melakukan verifikasi dokumen dengan cermat untuk menghindari kesalahan dan penyalahgunaan data. Kedua, proses pelayanan dicatat dan dilaporkan secara transparan melalui sistem administrasi yang terintegrasi. Ketiga, pengawasan internal rutin dilakukan untuk memastikan setiap tahapan sesuai dengan prosedur*

⁴²Nurmah Semil, *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah: Kajian Kritis pada Sistem Pelayanan Publik di Indonesia* (Jakarta: Kencana. 2018), Hal.11.

dan aturan yang berlaku. Terakhir, kami menyediakan mekanisme pengaduan bagi warga yang ingin melaporkan ketidaksesuaian atau keluhan terkait pelayanan⁴³.

Pengawasan terhadap proses pembuatan e-KTP juga dilakukan secara berkala untuk memastikan bahwa standar transparansi dan akuntabilitas tetap terjaga. Pemerintah desa telah membentuk tim pengawas yang bertugas untuk memantau jalannya proses dan memastikan tidak ada penyimpangan yang terjadi. Evaluasi terhadap kinerja pelayanan juga dilakukan melalui mekanisme feedback dari masyarakat. Umpan balik ini kemudian digunakan untuk melakukan perbaikan berkelanjutan terhadap proses pelayanan.

Masyarakat di Desa Medan Estate juga diberdayakan untuk berpartisipasi dalam pengawasan dan evaluasi pelayanan pembuatan e-KTP. Warga desa diberikan kesempatan untuk memberikan saran dan kritik melalui berbagai forum, baik secara langsung maupun melalui media sosial desa. Partisipasi ini memungkinkan adanya pengawasan yang lebih efektif dari masyarakat terhadap proses pelayanan publik, sehingga transparansi dan akuntabilitas dapat semakin terjaga.

Peneliti juga melakukan wawancara kepada masyarakat tentang tanggapan terhadap pelayanan aparat desa saat mengurus e-KTP, *Tanggapan saya terhadap pelayanan aparat Desa Medan Estate dalam mengurus e-KTP cukup positif. Mereka tampak berupaya keras untuk memberikan layanan yang efisien dan transparan, memastikan semua proses administrasi berjalan sesuai prosedur. Mereka juga melakukan verifikasi dokumen dengan teliti dan menyediakan mekanisme pengaduan yang memungkinkan warga melaporkan masalah. Namun, masih ada ruang untuk perbaikan, terutama dalam hal pengurangan waktu tunggu dan peningkatan fasilitas untuk mendukung pelayanan yang lebih cepat dan nyaman bagi kami masyarakat yang ingin membuat e-KTP.*

⁴³ Siti Hawa Lubis. Kepala Urusan Umum Dan Perencanaan. Kabupaten Deli Serdang. 04 Juni 2024.

Meskipun sudah banyak upaya yang dilakukan, masih terdapat tantangan dalam penerapan transparansi dan akuntabilitas, seperti keterbatasan teknologi dan sumber daya manusia. Untuk mengatasi hal ini, pemerintah desa terus melakukan pelatihan bagi petugas pelayanan dan meningkatkan fasilitas teknologi informasi⁴⁴. Selain itu, dilakukan juga sosialisasi secara berkala kepada masyarakat mengenai pentingnya transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik, agar tercipta sinergi yang baik antara pemerintah dan masyarakat dalam mewujudkan pelayanan yang optimal.

Untuk tantangan dalam penerapan transparansi dan akuntabilitas pembuatan e-KTP oleh aparatur desa, *Dalam pembuatan e-KTP, terdapat berbagai permasalahan yang kerap muncul, termasuk kurangnya sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat menyebabkan banyak warga tidak mengetahui pentingnya e-KTP dan prosedur pengajuannya, yang mengakibatkan partisipasi rendah. Koordinasi yang kurang efektif antara instansi pemerintah juga sering mengakibatkan data kependudukan tidak terintegrasi dengan baik, sehingga memperlambat proses validasi dan penerbitan kartu.*

Dalam pembuatan e-KTP, aparatur desa terkadang mendapatkan sejumlah permasalahan yang sering muncul, kurangnya sosialisasi dan edukasi yang menyebabkan partisipasi masyarakat rendah. Selain itu, koordinasi yang kurang efektif antara instansi pemerintah sering kali mengakibatkan data kependudukan tidak terintegrasi dengan baik, memperlambat proses validasi dan penerbitan kartu. Untuk mengatasi masalah ini, langkah-langkah yang diambil meliputi sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat untuk meningkatkan pemahaman dan kesadaran warga tentang pentingnya e-KTP. Koordinasi antara instansi diperkuat melalui integrasi sistem informasi yang memungkinkan data dapat diakses dan dikelola dengan lebih efisien disemua tingkatan pemerintah. Upaya ini didukung oleh pembaruan prosedur birokrasi yang lebih sederhana dan transparan untuk

⁴⁴ Agung Hendriadi dkk, *Pelayanan Publik Transparan, Efisien dan Kredibel* (Jakarta: Iaad Press, 2017) Hal.5.

mempercepat proses administrasi dan mengurangi praktik korupsi yang dapat menghambat layanan.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN