

PENDAMPINGAN MASYARAKAT DAN OPTIMALISASI PELAYANAN PEREKAMAN E-KTP MELALUI PENDEKATAN PARTISIPATIF DI KECAMATAN MEDANG DERAS

Flinderiva Sitorus¹, Martin Luter Purba²

^{1,2}Mahasiswa Ekonomi Pembangunan, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas HKBP Nommensen. Medan

Email: flinderiva.sitorus@student.uhn.ac.id

Abstract

Electronic Identity Card (E-KTP) recording services are a crucial part of population administration, ensuring legal certainty and fulfilling civil rights. In MEDANG Deras District, the implementation of E-KTP recording services still faces various challenges, such as limited facilities and infrastructure, technical equipment and network disruptions, and poor public understanding of service procedures and requirements. This community service initiative aims to improve the quality of E-KTP recording services through mentoring and direct community participation. The approach used is participatory, using qualitative descriptive methods through field observations, applicant assistance, and direct involvement in the administrative service process. Assistance is provided by explaining the service flow, assisting with document completion, and supporting officials in the population data recording process. The results of the activity indicate that mentoring and direct participation can improve public understanding, streamline the service process, reduce administrative errors, and increase the effectiveness of official work. This effort also encourages the creation of more orderly, responsive, and community-oriented services to support population administration at the sub-district level.

Keywords: public services, E-KTP recording, community assistance, population administration, community service.

Abstrak

Pelayanan perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) merupakan bagian penting dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan yang berfungsi menjamin kepastian hukum dan pemenuhan hak sipil masyarakat. Di Kecamatan Medang Deras, pelaksanaan pelayanan perekaman E-KTP masih menghadapi berbagai permasalahan, seperti keterbatasan sarana dan prasarana, gangguan teknis perangkat dan jaringan, serta rendahnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur dan persyaratan pelayanan. Kegiatan pengabdian ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan perekaman E-KTP melalui pendampingan dan partisipasi langsung masyarakat. Pendekatan yang digunakan bersifat pendekatan dengan metode deskriptif kualitatif melalui observasi lapangan, pendampingan pemohon, serta keterlibatan langsung dalam proses pelayanan administrasi. Pendampingan dilakukan dengan memberikan penjelasan alur pelayanan, membantu kelengkapan dokumen, serta mendukung aparatur dalam proses perekaman data kependudukan. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa pendampingan dan partisipasi langsung mampu meningkatkan pemahaman masyarakat, memperlancar proses pelayanan, mengurangi kesalahan administrasi, serta meningkatkan efektivitas kerja aparatur. Upaya ini juga mendorong terciptanya pelayanan yang lebih tertib, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat dalam mendukung administrasi kependudukan di tingkat kecamatan.

Kata kunci: pelayanan publik, perekaman E-KTP, pendampingan masyarakat, administrasi kependudukan, pengabdian masyarakat

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat, termasuk dalam bidang administrasi kependudukan. Berdasarkan (Undang-Undang Nomor 24 Tahun , 2013) tentang Administrasi Kependudukan, setiap penduduk berhak memperoleh dokumen kependudukan secara cepat, tepat, dan tanpa diskriminasi. E-KTP sebagai identitas resmi penduduk memiliki peran penting karena digunakan untuk mengakses berbagai layanan pemerintah, seperti kesehatan, pendidikan, perbankan, dan bantuan sosial.

Oleh karena itu, kualitas pelayanan perekaman e-KTP menjadi aspek penting dalam mendukung pemenuhan hak-hak sipil masyarakat, mewujudkan tertib administrasi kependudukan, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah, khususnya di tingkat kecamatan. Secara teoretis, Pelayanan publik dipahami sebagai upaya pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat berdasarkan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Menurut Sinambela (2017) , kualitas pelayanan publik dapat dilihat dari kejelasan prosedur, ketepatan waktu, sikap aparatur, serta kemudahan akses layanan bagi masyarakat. Penilaian kualitas pelayanan juga mencakup aspek keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan kondisi fisik pelayanan, yang pelaksanaannya memerlukan peran aktif tidak hanya dari aparatur, tetapi juga partisipasi masyarakat. Sementara itu, (Dwiyanto 2018) menegaskan bahwa administrasi kependudukan merupakan instrumen penting negara dalam menjamin kepastian hukum dan perlindungan hak sipil warga negara. Oleh karena itu, pelayanan perekaman e-KTP tidak hanya menuntut kesiapan sistem, tetapi juga pendekatan pelayanan yang mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara adil.

Pada realitanya perekaman e-KTP di tingkat kecamatan masih menghadapi sejumlah masalah yang dapat mengganggu kualitas layanan. Di Kecamatan Medang Deras, terdapat situasi di mana sebagian masyarakat menghadapi keterbatasan dan kesiapan sarana pendukung, seperti jumlah alat perekaman yang terbatas dan kondisi perangkat yang sering mengalami gangguan teknis, ketergantungan pada jaringan internet dan sistem pusat yang tidak selalu stabil menyebabkan proses pelayanan menjadi lambat dan menimbulkan antrean panjang dan ketepatan waktu pelayanan yang tidak selalu konsisten, terutama ketika banyak pemohon.

Masalah ini juga diperparah oleh rendahnya pemahaman masyarakat terhadap alur birokrasi akibatnya, sering terjadi kesalahan pengisian data, pengulangan dalam

rekam sidik jari ,pemindaian tanda tangan dan pengulangan proses foto yang menghambat efisiensi kerja aparatur . Kelompok masyarakat tertentu, seperti penyandang disabilitas dan warga dengan tingkat literasi rendah, sering kali mengalami kesulitan dalam mengikuti prosedur tanpa adanya bimbingan khusus. Ketidaksiapan dokumen dan kurangnya kedisiplinan pemohon dalam mematuhi jadwal juga menjadi faktor penghambat yang memerlukan penanganan sistematis. Pelayanan perekaman e-KTP seharusnya dilaksanakan sesuai standar administrasi kependudukan yang berlaku. Tetapi, dalam pelaksanaannya masih ditemukan perbedaan dengan kondisi pelayanan yang dirasakan masyarakat, khususnya dalam hal pendampingan pemohon dan dukungan selama proses perekaman menurut (Hardiansyah , 2019) .

Kegiatan magang dilakukan dengan tujuan pendampingan serta praktik langsung kepada masyarakat untuk membantu kelancaran pelayanan serta mendukung peningkatan tertib administrasi kependudukan di Kecamatan Medang Deras hal ini menunjukkan bahwa pelayanan publik tidak hanya membutuhkan sistem dan regulasi yang baik, tetapi juga keterlibatan aktif dalam mendampingi masyarakat selama proses pelayanan berlangsung agar dapat mengakses pelayanan perekaman E-KTP secara optimal juga melakukan praktik perekaman langsung guna mendukung kelancaran administrasi kependudukan.

METODE PELAKSANAAN KEGIATAN

Kegiatan magang ini dilaksanakan di Kantor Kecamatan Medang Deras dengan sasaran utama masyarakat yang melakukan perekaman e-KTP serta aparatur pelayanan administrasi kependudukan. Metode yang digunakan adalah pendekatan partisipatif berbasis pendampingan masyarakat yang dilakukan selama kegiatan magang. Pendekatan ini dipilih karena kegiatan tidak hanya berfokus pada pencapaian hasil administratif, tetapi juga menekankan proses pembelajaran dan pemberdayaan masyarakat agar lebih memahami prosedur pelayanan publik.

Pelaksanaan magang diawali dengan observasi yang dilakukan secara langsung. berikutnya adalah pelaksanaan pendampingan masyarakat, yang dilakukan dengan membantu pemenuhan kelengkapan administrasi, memberikan penjelasan mengenai alur dan persyaratan perekaman e-KTP, melakukan proses perekaman data penduduk, penataan dan pengarsipan dokumen. serta membantu kendala yang dihadapi masyarakat,

kemudian dilanjutkan dengan koordinasi bersama aparaturnya kecamatan untuk menyesuaikan bentuk pendampingan.

Dalam kegiatan magang ini digunakan metode deskriptif kualitatif untuk menggambarkan proses pelayanan perekaman e-KTP sesuai dengan kondisi yang ditemui di lapangan. Data diperoleh melalui observasi langsung dengan melihat jalannya pelayanan perekaman e-KTP, mulai dari proses administrasi, verifikasi data, perekaman biometrik, hingga penyimpanan data ke dalam sistem. Selain itu, dilakukan wawancara informal dengan petugas Seksi Pemerintahan, khususnya petugas perekaman e-KTP, untuk memperoleh informasi mengenai prosedur pelayanan, kendala yang sering muncul, serta upaya perbaikan pelayanan. Data pendukung juga dikumpulkan melalui dokumentasi berupa formulir perekaman, arsip pelayanan, dan catatan kegiatan yang berkaitan dengan perekaman e-KTP. Evaluasi kegiatan magang dilakukan secara deskriptif melalui pengamatan terhadap respons masyarakat dan aparaturnya pelayanan, sejalan dengan prinsip pengabdian masyarakat yang menekankan perbaikan praktik pelayanan secara langsung dan berkelanjutan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Salah satu komponen penting dari operasi pemerintahan yang berorientasi pada pelayanan publik adalah layanan administrasi kependudukan. Kantor Camat Medang Deras, terutama di Seksi Pemerintahan, memiliki tanggung jawab strategis untuk menyediakan layanan administrasi kependudukan kepada masyarakat di tingkat kecamatan. Pendampingan dalam pelayanan perekaman e-KTP di Seksi Pemerintahan Kecamatan Medang Deras berkontribusi pada peningkatan kelancaran dan ketertiban administrasi kependudukan.

Pada penelitian terdahulu konteks peningkatan kualitas pelayanan perekaman E-KTP melalui pendampingan dan partisipasi langsung Masyarakat dalam teori kualitas pelayanan publik menjadi landasan utama, khususnya model SERVQUAL yang menekankan lima dimensi, yakni keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangible), yang memungkinkan evaluasi efektivitas pelayanan melalui kelancaran alur administrasi, akurasi perekaman data, dan respons petugas terhadap Masyarakat (Tjiptono & Chandra, 2019)

Pendampingan masyarakat secara langsung atau pendekatan partisipatif mendukung teori partisipasi publik, yang menyatakan bahwa keterlibatan aktif warga

dalam proses pelayanan meningkatkan efisiensi, akurasi, dan kepuasan pengguna, sekaligus sejalan dengan prinsip human-centered service delivery, di mana pengalaman dan kebutuhan penerima layanan menjadi pusat perhatian menurut (Suharto, E.2014) . Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan kualitas pelayanan melalui pendekatan pengabdian kepada masyarakat yang bersifat aplikatif dan solutif, sesuai dengan teori pelayanan publik yang menekankan aspek kepuasan dan ketepatan pelayanan kepada warga .(Maruapey et al., 2024)

Selain itu, pelayanan perekaman E-KTP memiliki dasar normatif dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, yang menekankan akurasi, kecepatan, dan keterjangkauan pelayanan. Fokus kegiatan ini adalah memberikan pengalaman langsung terhadap mekanisme administratif serta prosedur pelayanan publik yang berlaku di pemerintahan kecamatan. Proses perekaman dimulai dengan input dan verifikasi nik serta data Kartu Keluarga, kemudian dilanjutkan dengan pemanggilan penduduk dan pengecekan identitas. Tahapan perekaman meliputi pengambilan foto sesuai ketentuan latar belakang, perekaman tanda tangan, sidik jari, dan iris mata. Setelah seluruh data biometrik terekam, dilakukan verifikasi operator dan penyimpanan data. Informasi terkait pencetakan e-KTP di disdukcapil disampaikan kepada masyarakat yang bersangkutan agar datang ke disdukcapil. Sebagai penutup pelayanan.

Berdasarkan hasil observasi di bagian perekaman e-ktp, teridentifikasi sejumlah masalah yang berkaitan dengan pelayanan administrasi kependudukan khususnya pada pelayanan perekaman e-KTP dan pendampingan masyarakat yaitu :

Terdapat situasi di mana sebagian masyarakat menghadapi keterbatasan dan kesiapan sarana pendukung, seperti jumlah alat perekaman yang terbatas dan kondisi perangkat yang sering mengalami gangguan teknis, ketergantungan pada jaringan internet dan sistem pusat yang tidak selalu stabil menyebabkan proses pelayanan menjadi lambat dan menimbulkan antrean panjang dan ketepatan waktu pelayanan yang tidak selalu konsisten, terutama ketika banyak pemohon.

Masalah ini juga diperparah oleh rendahnya pemahaman masyarakat terhadap alur birokrasi akibatnya, sering terjadi kesalahan pengisian data, pengulangan dalam rekam sidik jari ,pemindaian tanda tangan dan pengulangan proses foto yang menghambat efisiensi kerja aparatur . Kelompok masyarakat tertentu, seperti penyandang disabilitas, dan warga dengan tingkat literasi rendah, seringkali mengalami kesulitan dalam

mengikuti prosedur tanpa adanya bimbingan khusus. Ketidaksiapan dokumen dan kurangnya kedisiplinan pemohon dalam mematuhi jadwal juga menjadi faktor penghambat yang memerlukan penanganan sistematis.

Peningkatan efisiensi dan kualitas pelayanan publik adalah fokus dari upaya untuk mengatasi tantangan ini. Melalui bimbingan dan koordinasi dengan pegawai Seksi Pemerintahan. Maka adapun solusi terkait penyelesaian masalah yaitu: Dari aspek teknis, instansi terkait perlu melakukan penguatan infrastruktur melalui penambahan perangkat perekaman, pemeliharaan rutin peralatan, serta optimalisasi dukungan jaringan agar gangguan sistem tidak berdampak signifikan terhadap kelancaran pelayanan. Pada saat yang sama, penyederhanaan dan standarisasi prosedur pelayanan harus disertai dengan penyebaran informasi yang jelas dan mudah dipahami melalui berbagai media komunikasi publik, sehingga masyarakat memperoleh kepastian mengenai alur dan persyaratan yang harus dipenuhi sebelum mengajukan perekaman.

Pendekatan pendampingan juga menjadi elemen penting, khususnya bagi kelompok rentan seperti lanjut usia, penyandang disabilitas, dan masyarakat dengan tingkat literasi rendah, agar mereka tidak mengalami hambatan administratif yang berulang. Selain itu, penerapan sistem manajemen antrean yang tertib dan terjadwal dapat membantu meningkatkan ketepatan waktu serta efisiensi pelayanan. Pendampingan langsung dalam pelayanan perekaman e-KTP di Kantor Kecamatan Medang Deras, di mana pendamping membantu masyarakat memahami alur dan kelengkapan administrasi, aparat berperan sebagai pelaksana utama pelayanan, dan masyarakat terlibat aktif sebagai penerima layanan. Hasil dari kegiatan terlihat dari meningkatnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur perekaman, ditunjukkan dengan kelengkapan berkas yang lebih baik dan berkurangnya kesalahan administrasi. Sebelum pendampingan, pelayanan sering terhambat oleh ketidaksiapan dokumen dan proses ulang, sedangkan setelah pendampingan pelayanan berjalan lebih lancar, tertib, dan informatif.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil kegiatan magang dan pembahasan yang telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa pelayanan perekaman e-KTP di Kecamatan Medang Deras memiliki peran strategis dalam mendukung tertib administrasi kependudukan serta pemenuhan hak sipil masyarakat. Pelayanan ini tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis perekaman

data, tetapi juga mencerminkan kualitas pelayanan publik yang dirasakan langsung oleh masyarakat sebagai pengguna layanan.

Pelaksanaan pendampingan dan partisipasi langsung dalam kegiatan perekaman e-KTP terbukti memberikan kontribusi positif terhadap kelancaran proses pelayanan. Melalui pendekatan partisipatif, masyarakat menjadi lebih memahami alur dan persyaratan administrasi, sementara aparatur pelayanan dapat terbantu dalam menjelaskan prosedur serta mengatasi kendala yang muncul selama proses perekaman. Hal ini menunjukkan bahwa keterlibatan aktif pendamping memiliki peran penting dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik, khususnya bagi kelompok masyarakat yang memiliki keterbatasan pemahaman atau akses informasi.

Namun demikian, masih ditemukan sejumlah hambatan dalam pelaksanaan pelayanan perekaman e-KTP, seperti keterbatasan sarana dan prasarana, gangguan teknis pada perangkat dan jaringan, serta kurang meratanya penyebaran informasi terkait prosedur pelayanan. Kondisi tersebut berdampak pada pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan penguatan infrastruktur, penyampaian informasi yang lebih jelas, serta pendampingan berkelanjutan agar pelayanan perekaman e-KTP dapat terlaksana secara efektif, inklusif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat sehingga kualitas pelayanan perekaman E-KTP dapat terus ditingkatkan

REFERENSI

- Dwiyanto, A. (2018). Manajemen pelayanan publik. Gadjah Mada University Press.
- Fitria, R., dkk. (2023). Kualitas pelayanan perekaman e-KTP di Kabupaten Garut. *Jurnal Pembangunan dan Kebijakan Publik*, Universitas Garut.
- Hardiansyah. (2019). Kualitas pelayanan publik. Gava Media.
- Maruapey, M. H., Sc, M., Ramadhan, M., & Seran, G. G. (2024). Pelayanan Administrasi Kependudukan Korespondensi Author : Muhamad Ramadhan. 3, 613–619
- Rahman, A., dkk. (2022). Efektivitas sistem pelayanan perekaman e-KTP di Kecamatan Cicalengka.
- Setiotirin, R. W., dkk. (2024). Challenges in implementing the electronic identity card policy: An analysis of service quality at the population and civil registration office of Bandung City. *Coopetition: Jurnal Ilmiah Manajemen*. Universitas Koperasi Indonesia.
- Sinambela, L. P. (2017). Reformasi pelayanan publik. Bumi Aksara.
- Suharto, E. (2014). Pendampingan masyarakat dalam peningkatan pelayanan publik. *Jurnal Pemberdayaan Masyarakat*, 2(1), 15–27.

- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2019). *Service, quality & customer satisfaction* (4th ed.). Andi.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.
- Banggai, Kabupaten. 2024. "Penguatan Kapasitas Pengelolaan Administrasi Pemerintahan Desa Boyou Kecamatan Luwuk Utara Kabupaten Banggai." 4(2): 83–87.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
- Vestikowati, Endah, Kiki Endah, Eet Saeful Hidayat, and Administrasi Pemerintahan. 2020. "Abdimas Galuh." 2(September)
- Dwiyanto, A. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Eko, S. (2014). *Desa Membangun Indonesia*. Yogyakarta: Forum Pengembangan Pembaharuan Desa (FPPD).
- Hadi, S., & Wahyudi, A. (2019). Penguatan kapasitas aparatur desa dalam mendukung tata kelola pemerintahan desa yang baik. *Jurnal Administrasi Publik*, 14(2)
- Mahdias, H. Z., Aryadita, H., & Wicaksono, S. A. (2019). Pengembangan Aplikasi Layanan Pengaduan Masyarakat Untuk Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pasuruan Berbasis Android. *jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 3(1)
- Maulidiah, S. (2014). *Pelayanan Publik Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*. Bandung: CV.
- Indra Prahasta. Moeleong, L. J. (2007). In *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT REMAJA ROSDAKARYA.
- Mustafa, D. (2014). *Birokrasi Pemerintahan Edisi Revisi*. Bandung: ALFABETA.
- Ndraha, T. (2011). *Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru)*. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.
- Norris, D. F. & Reddick, C. G. 2013. Local E- Government in te United States: Transformation of Incremental Change? *Public Administration Review*, 73
- Prasojo, E., & Kurniawan, T. (2018). Reformasi administrasi publik dan tata kelola pemerintahan desa. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 6(1), 45–58.
- Republik Indonesia. (2014). *Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa*. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Republik Indonesia. (2015). *Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa*. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 Tahun 2016 tentang Administrasi Pemerintahan Desa. Jakarta: Kementerian Dalam Negeri.
- UNDP. (1997). *Administrasi Pemerintahan Desa*. Jakarta: Kementerian Dalam Negeri.

- Governance for Sustainable Human Development. New York: United Nations Development Programme. Winarno, B. (2016). Kebijakan Publik: Teori, Proses, dan Studi Kasus. Jakarta: CAPS (Center of Academic Publishing Service).
- Rangkuti, F. (2005). Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis . Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Rustanto, B. (2015). Penelitian Kualitatif Pekerjaan Sosial. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset.
- Subarsono, A. (2012). Analisis Kebijakan Publik: Konsep, Teori dan Aplikasi. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: CV. Alfabeta. Tambunan M Rudi, 2013. Pedoman Penyusunan Standard Operating Procedure. Penerbit:Maiesta. Jakarta.
- Victor M Situmorang, C. S. (1994). Hukum Administrasi Pemerintahan di Daerah. Jakarta: Sinar Grafika.
- Yati, M. F. (2019). Audit Sistem Informasi Pada Sistem E-Government dengan Menggunakan Framwork Cobit 5 (Studi Pada: Sistem Terintegrasi untuk Pengaduan dan Aspirasi(SIGAP) Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Depok.
- Lestari., Bandiyah., Wiwin. (2014). Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Berbasis E-Government (Studi kasus pengelolaan pengaduan masyarakat online Kota Denpasar pada Dinas Komunikasi dan Informatika). Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik: Universitas Udayana.
- M. Hardjana. 2003. Komunikasi Intrapersonal dan Komunikasi Interpersonal . Yogyakarta: Penerbit Kanisius.
- M. Andriansyah. (2015). Administrasi Pemerintahan Daerah Dalam Kajian dan Analisa. Jakarta: FISIP Universitas
- Moestopo Beragama. Atmoko, Tjipto. 2012. Standar Operasional Prosedur dan Akuntabilitas Kinerja Pemerintah. Unpad: Bandung.