

**PERAN PETUGAS UPTD DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL ZONA IX KECAMATAN
SUKARAMI KOTA PALEMBANG DALAM
MELAYANI PEMBUATAN E-KTP**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1
Ilmu Administrasi Publik**



Oleh :

USWATUN HASANAH

NIM. 07011181722111

Konsentrasi Kebijakan Publik

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

2024

HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKRIPSI

**PERAN PETUGAS UPTD DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL ZONA IX KECAMATAN
SUKARAMI KOTA PALEMBANG DALAM
MELAYANI PEMBUATAN E-KTP**

SKRIPSI


**Telah dipertahankan di depan penguji
Dan dinyatakan telah memenuhi persyaratan
Pada tanggal 13 September 2024**

TIM PENGUJI SKRIPSI

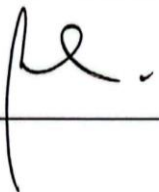
Dr. Dra. Nengyanti, M.Hum
NIP. 196704121992032002



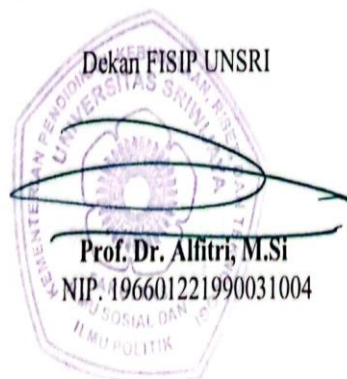
Dr. Mardianto, M.Si
NIP. 196211251989121001




Junaidi, S.IP., M.Si
NIP. 197603092008021009



Mengetahui,



Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik



Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKRIPSI

**PERAN PETUGAS UPTD DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL ZONA IX KECAMATAN
SUKARAMI KOTA PALEMBANG DALAM
MELAYANI PEMBUATAN E-KTP**

SKRIPSI

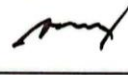
**Telah dipertahankan di depan penguji
Dan dinyatakan telah memenuhi persyaratan
Pada tanggal 13 September 2024**

TIM PENGUJI SKRIPSI

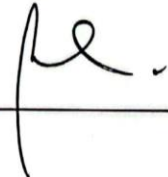
Dr. Dra. Nengyanti, M.Hum
NIP. 196704121992032002



Dr. Mardianto, M.Si
NIP. 196211251989121001



Junaidi, S.IP., M.Si
NIP. 197603092008021009



Mengetahui,



Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik



Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Uswatun Hasanah

NIM : 07011181722111

Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi yang berjudul “Peran Petugas UPTD Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Zona IX Kecamatan Sukarami Kota Palembang” ini adalah benar-benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi. Apabila di kemudian hari, ada pelanggaran yang ditemukan dalam skripsi ini dan/atau ada pengaduan dari pihak lain terhadap keaslian karya ini, saya bersedia menanggung sanksi yang dijatuhkan kepada saya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sungguh-sungguh tanpa paksaan dari pihak manapun.

Yang membuat pernyataan

Indralaya, 30 Juli 2024



NIM. 07011181722111

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

“Sebenarnya mudah yang mempersulit itu pikiran dan rasa malas mu, lawan semua itu maka mimpimu akan tercapai”

Atas Ridho Allah SWT, Skripsi ini
Saya Persembahkan kepada :


1. Kedua Orang tua saya
2. Saudara dan saudari saya
3. Para Sahabat
4. Dosen dan Pegawai FISIP UNSRI
5. Teman seperjuangan Ilmu
Administrasi Publik 2019.
6. Almamater saya,
Universitas Sriwijaya

ABSTRAK

UPTD Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan unit pelayanan urusan administrasi kependudukan di tingkat kecamatan yang berkedudukan di bawah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Peran Petugas UPTD Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Zona IX Kecamatan Sukarami Kota Palembang Dalam Melayani Pembuatan e-KTP menggunakan Teori Peran Biddle dan Thomas. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui, observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan Peran Petugas UPTD Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Zona IX Kecamatan Sukarami Kota Palembang Dalam Melayani Pembuatan E-KTP sudah berperan baik. Dimensi harapan masyarakat mengharapkan petugas dapat memberikan pelayanan pembuatan e-KTP yang lebih cepat, mudah dan efisien. Dimensi penerapan norma sudah berjalan dengan baik, adanya Peraturan Walikota Nomor 1 Tahun 2019 tentang Pembentukan UPT Disdukcapil, selanjutnya juga dipertegas dengan surat tugas yang dikeluarkan oleh Kepala Disdukcapil Kota Palembang, kemudian ditambahkan adanya SOP Disdukcapil Tahun 2022. Dimensi Wujud Perilaku sudah berperan dengan baik sesuai dengan harapan dan norma yakni petugas UPTD memberikan kemudahan dalam melayani pembuatan e-KTP mulai dari persyaratan hingga prosedur pembuatan e-KTP. Selain itu dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab petugas UPTD Disdukcapil bekerja secara sistematis dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Dimensi Penilaian dan Sanksi mendapatkan respon yang positif, petugas memberikan dan mengarahkan pelayanan dengan baik dan jelas. Namun yang perlu ditingkatkan terkait sikap dan keramahan dan kepastian penyelesaian pencetakan e-KTP.

Kata Kunci : Peran, Harapan, Norma, Wujud Nyata, Penilaian dan Sanksi

Pembimbing



Dr. Dra. Nengyanti, M.Hum
NIP. 196704121992032002

Indralaya, 19 September 2024
Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya



ABSTRACT

The UPTD (Technical Implementing Service Unit) of Population and Civil Registration Services (Disdukcapil) is an administrative service unit at the district level under the Department of Population and Civil Registration. This study aims to determine the role of officers at the UPTD of Population and Civil Registration Services in Zona IX, Sukarami District, Palembang City, in issuing E-KTPs (Electronic Identity Card), utilizing Biddle and Thomas's Role Theory. A qualitative approach was used in this research, with data collection techniques including observation, interviews, and documentation. The results indicate that the officers at the UPTD have performed their roles effectively. From the expectation dimension, the community expects faster, easier, and more efficient E-KTP issuance services. The norm implementation dimension is functioning well, supported by the Mayor's Regulation Number 1 of 2019 on the Establishment of UPTD Disdukcapil, further reinforced by a task letter issued by the Head of Disdukcapil of Palembang City, along with the SOP of Disdukcapil 2022. In the behavioral manifestation dimension, the officers have performed well according to expectations and norms, facilitating E-KTP issuance from the requirement phase to the procedural phase. Moreover, in executing their duties and responsibilities, the UPTD Disdukcapil officers work systematically and follow established procedures. The evaluation and sanction dimension has received positive responses, with officers providing clear and proper guidance in their services. However, improvements are needed regarding the attitude, hospitality, and certainty in completing E-KTP printing.

Keywords: Expectations, Norms, Real Manifestation, Evaluation and Sanctions

Advisor



Dr. Dra. Nengyanti, M.Hum
NIP. 196704121992032002

Indralaya, 19 September 2024

**Chairman of The Department Public Administration
Faculty of Social and Political Sciences
Sriwijaya University**



Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 19691110199401100

KATA PENGANTAR

Segala Puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Peran Petugas UPTD Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Zona IX Kecamatan Sukarami Kota Palembang Dalam Melayani Pembuatan E-KTP**. Penelitian ini disusun sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana S-1 Jurusan Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sriwijaya.

Rasa bangga dan terimakasih kepada Ayah dan Ibu yang selalu memberikan dukungan secara moril dan materil, mendoakan serta selalu memberikan semangat kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Skripsi ini. Selain itu penulis juga mendapat banyak bantuan dari berbagai pihak yang telah mendukung dan membimbing. Oleh karena itu penulis mengucapkan rasa terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Taufiq Marwa, S.E., M.Si selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
2. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Januar Eko Aryansyah, S.IP., S.H., M.Si selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
5. Bapak Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA selaku Pembimbing Akademik Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
6. Ibu Dr. Dra. Nengyanti, M.Hum selaku Dosen Pembimbing Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
7. Ibu Ita Permatasari selaku Pengadministrasi Pendidikan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

8. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
9. Seluruh Staf dan Karyawan (TU) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
10. Ibu Ir. Dewi Isnaini, M.Si selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang.
11. Ibu Yetie Floretha, S.E,Ak, M.Si selaku Kepala UPTD Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Zona IX Kecamatan Alang-Alang Lebar dan Kecamatan Sukarami.
12. Bapak Muhammad Yusup, S.Sos, M.Si selaku Kepala Sub Bidang UPTD Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Zona IX Kecamatan Alang-Alang Lebar dan Kecamatan Sukarami.
13. Seluruh staf Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang dan UPTD Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Zona IX Kecamatan Alang-Alang Lebar dan Kecamatan Sukarami.
14. Teman-teman seperjuangan Dinda Putri Damaidayona, Amalia Ulfa, Mega Arianti, Hera Anggraini, Anisa Ramadhani Putri, Juwita Kirana, Yeyen Anggraini, Mirna Yunika, Ines, dan Elsi Julianti yang selalu memberikan dukungan dan motivasi selama perkuliahanku.
15. Sahabat-sahabatku Dian Maryanti, Selly Hafizah, Tiara Maidar, Lastri, Nessya Putri Paulana, Wardata Uyuni, Desi Isnawati, Yessica Ermawati, dan Felia Agustini yang selalu memberikan dukungan dan motivasi selama perkuliahanku.

Akhir kata penulis ucapkan terima kasih banyak dan semoga Allah SWT melimpahkan karunianya dalam setiap amal kebaikan dan diberikan balasan.

Amin.

Indralaya, 29 Juli 2024

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI	i
HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
DAFTAR SINGKATAN.....	1
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
2.1 Rumusan Masalah.....	13
3.1 Tujuan Penelitian	14
4.1 Manfaat Penelitian	14
BAB II LANDASAN TEORI	15
2.1 Landasan Teori	15
2.1.1 Peran	15
2.1.2 E-KTP.....	15
2.1.3 Teori Peran	17
2.1.4 Teori Yang Digunakan Dalam Penelitian.....	19
2.1.5 Penelitian Terdahulu.....	19
2.2 Kerangka Pemikiran	24
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1 Jenis Penelitian	27
3.2 Definisi Konsep dan Fokus Penelitian.....	27
3.2.1 Definisi Konsep.....	27
3.2.2 Fokus Penelitian.....	28

3.3 Jenis dan Sumber Data	29
3.4 Informan Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data	30
3.4.1 Informan Penelitian	30
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data	31
3.5 Teknik Analisis Data	32
3.6 Teknik Keabsahan Data	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	35
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	35
4.1.1 Gambaran UPTD Disdukcapil Zona IX	35
4.1.2 Visi dan Misi UPTD Disdukcapil Zona IX	35
4.1.3 Tugas Pokok dan Fungsi UPTD Disdukcapil Zona IX	36
4.1.4 Struktur Organisasi UPTD Disdukcapil Zona IX	36
4.2 Peran Petugas UPTD Disdukcapil Zona IX Kecamatan Sukarami Kota Palembang Dalam Melayani Pembuatan e-KTP	40
4.2.1 Harapan	41
4.2.2 Norma	43
4.2.3 Wujud Perilaku	49
4.2.4 Penilaian dan Sanksi	54
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	60
5.1 Kesimpulan	60
5.2 Saran	62
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN	67

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Tabel 1 Jumlah Penduduk Kota Palembang Tahun 2020-2021	1
Tabel 2 Jumlah (UPTD) Disdukcapil di Kota Palembang	5
Tabel 3 Jumlah Perekaman KTP Elektronik menurut Wajib KTP Elektronik Per Kecamatan Tahun 2021	6
Tabel 4 Jumlah Perekaman e-KTP UPTD Disdukcapil Zona IX Tahun 2021	8
Tabel 5 Jumlah Penerbitan e-KTP UPTD Disdukcapil Zona IX Tahun 2021	10
Tabel 6 Penelitian Terdahulu	19
Tabel 7 Fokus Penelitian	28
Tabel 8 Pedoman Observasi	67
Tabel 10 Pedoman Wawancara	69
Tabel 11 Transkrip Wawancara	71
Tabel 12 Matriks Wawancara	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Pemikiran Peran Petugas UPTD Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Zona IX Kecamatan Sukarami Kota Palembang Dalam Melayani Pembuatan e-KTP	26
Gambar 2 Susunan Organisasi UPTD Disdukcapil Zona IX.....	39
Gambar 3 Buku SOP Disdukcapil Kota Palembang	45
Gambar 4 Surat Tugas Pegawai UPTD Disdukcapil Zona XI.....	46
Gambar 5 Prosedur Pelayanan KTP Pemula.....	51
Gambar 6 Proses Perekaman e-KTP Pemula	51

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Observasi	68
Lampiran 2 Pedoman Wawancara.....	69
Lampiran 3 Transkrip Wawancara	71
Lampiran 4 Matriks Wawancara	81
Lampiran 5 Surat Keterangan Dosen Pembimbing Skripsi	89
Lampiran 6 Surat Izin Penelitian	90
Lampiran 7 Surat Balasan Izin Penelitian Instansi.....	91
Lampiran 8 Kartu Bimbingan Usulan Penelitian.....	92
Lampiran 9 Lembar Perbaikan Seminar Proposal Penelitian	93
Lampiran 10 Kartu Bimbingan Skripsi.....	93
Lampiran 11 Kartu Perbaikan Seminar Skripsi	93
Lampiran 12 Peraturan Walikota Palembang Nomor 1 Tahun 2019.....	93
Lampiran 13 Dokumentasi Wawancara	104

DAFTAR SINGKATAN

E-KTP	: Kartu Tanda Penduduk Elektronik
KK	: Kartu Keluarga
UPTD	: Unit Pelaksana Teknis Daerah
DISDUKCAPIL	: Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil
PERMENPAN-RB	: Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi
ORTALA	: Organisasi dan Tata Laksana
DPRD	: Dewan Perwakilan Rakyat Daerah
KK	: Kartu Keluarga
SOPs	: <i>Standar Operating Procedures</i>
SKPD	: Satuan Perangkat Kerja Daerah
PERWAKO	: Peraturan Walikota

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pertumbuhan populasi terus meningkat dari tahun ke tahun di banyak negara. Indonesia, yang menempati peringkat keempat secara global, termasuk negara dengan jumlah penduduk tertinggi, berada di bawah Amerika Serikat dan di atas Pakistan. Per 25 April 2022, PBB dan Worldometer melaporkan jumlah penduduk Indonesia sebanyak 278.752.361 jiwa.

Kota Palembang di Provinsi Sumatera Selatan adalah salah satu contoh penting dari pertumbuhan ini. Berdasarkan pendataan penduduk tahun 2020 yang dilakukan Badan Pusat Statistik Sumatera Selatan, Palembang tetap menjadi kota terpadat di provinsi tersebut. Data sensus tahun 2019 hingga 2021 menunjukkan bahwa jumlah penduduk Palembang secara konsisten meningkat pada periode tersebut.

Tabel 1 Tabel 1 Jumlah Penduduk Kota Palembang Tahun 2020 -2021

No	Kecamatan	2020	2021
1.	Ilir Barat Dua	67.645	67.654
2.	Gandus	72.154	75.450
3.	Seberang Ulu Satu	90.914	91.697
4.	Kertapati	90.977	92.407
5.	Jakabaring	90.384	90.942
6.	Seberang Ulu Dua	100.915	100.555
7.	Plaju	93.739	94.207
8.	Ilir Barat Satu	142.912	141.949
9.	Bukit kecil	38.238	38.439
10.	Ilir Timur Satu	67.171	65.918
11.	Kemuning	81.255	80.380
12.	Ilir Timur Dua	85.131	85.222
13.	Kalidoni	121.073	124.336
14.	Sematang Borang	55.495	56.914

No.	Kecamatan	2020	2021
15.	Ilir Timur Tiga	74.329	72.879
16.	Sako	107.724	112.633
17.	Sukarami	183.246	187.775
18.	Alang-Alang Lebar	104.862	106.716
	Kota Palembang	1.668.164	1.686.073

sumber : Website Resmi Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Selatan 2019

Berdasarkan tabel tersebut di atas. Dalam dua tahun terakhir, Kota Palembang mengalami peningkatan jumlah penduduk yang signifikan. Pertumbuhan ini didorong oleh faktor-faktor seperti kelahiran, kematian, dan migrasi. Pada tahun 2021 pertumbuhan jumlah penduduk mengalami peningkatan sebesar 1,40% dengan jumlah penduduk sekitar 1.686.074 jiwa. Pada tahun 2021, Kecamatan Sukarami merupakan kecamatan terpadat dengan jumlah penduduk 187.775 jiwa, sedangkan Kecamatan Bukit Kecil mempunyai jumlah penduduk terkecil yaitu 38.439 jiwa.

Jumlah penduduk yang begitu besar pemerintah perlu memperhatikan kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks. Peran pemerintah diperluas mencakup fungsi-fungsi primer dan sekunder. Fungsi primer mencakup peran pemberian layanan dan regulasi, sedangkan fungsi sekunder mencakup pembangunan dan pemberdayaan. Memberikan pelayanan yang prima merupakan tanggung jawab mendasar pemerintah untuk mencapai tujuan nasional. Hal ini mencakup pemenuhan kebutuhan dasar setiap warga negara melalui layanan dan dukungan administratif.

Salah satu aspek penting dalam pelayanan publik adalah administrasi kependudukan, sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013, yang mengubah Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 sebagai berikut :

Administrasi kependudukan meliputi pengelolaan dan pengendalian data dan dokumen kependudukan melalui pencatatan, pencatatan sipil, dan kegiatan terkait lainnya. Penyelenggaraan ini sangat penting dalam memberikan pelayanan publik dan mendukung pembangunan di berbagai sektor.

Pemberian layanan sangat penting dalam administrasi kependudukan adalah penerbitan kartu identitas. Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), sebagaimana diamanatkan Peraturan Perundang-undangan Nomor 24 Tahun 2013, berfungsi sebagai bukti identitas resmi warga. Inisiatif e-KTP bertujuan untuk mengakurasi dan efisiensi data kependudukan di semua tingkatan pemerintahan.

Pemerintah harus memperhatikan beberapa aspek dalam menyelenggarakan layanan publik. Berdasarkan Permenpan-RB Nomor 26 Tahun 2020 yang menjadi pedoman evaluasi reformasi birokrasi, ada tiga sasaran utama. Pertama, menjadikan pelayanan publik yang lebih cepat, mudah, aman, dan akses yang terjangkau. Kedua, menambah jumlah unit layanan. Ketiga, meningkatkan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di seluruh tingkatan pemerintah.¹

Dalam bidang pelayanan administrasi kependudukan, pemerintah biasanya mengelola layanan tersebut. Pada era otonomi saat ini, sebagian tanggung jawab pemerintah pusat telah diberikan kepada pemerintah daerah sesuai dengan prinsip pelimpahan sebagaimana dijelaskan dalam UU RI No. 32 Tahun 2004 tentang

1) Zayanti Mandasari. Pelayanan Publik di Reformasi Birokrasi Periode Ketiga Palembang. (<https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--pelayanan-publik-direformasi-birokrasi-periodketiga>).

Pemerintah Daerah, khususnya Pasal 21 dan Pasal 22 yang menguraikan tentang hak dan kewajiban daerah. Adapun yang menjadi hak-hak daerah antara lain mengurus urusan pemerintahannya sendiri, dan salah satu kewajibannya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat secara efektif.

Pemerintah kota bertanggung jawab melaksanakan urusan penertiban dokumen dan data penduduk. Salah satu instansi yang cukup penting di wilayah Pemerintah Kota Palembang ialah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang yang bertugas membantu walikota dalam mengurus urusan kependudukan dan pencatatan sipil. Tanggung jawab tersebut sudah dijelaskan dalam PERWAKO Nomor 28 Tahun 2019 yang merinci kedudukan lembaga, susunan organisasi, tugas, fungsi, dan tata kerja.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang bertujuan memberikan layanan publik yang efisien, sejalan dengan Permenpan-RB Nomor 26 Tahun 2020 yang menghendaki pelayanan yang cepat, murah, nyaman dan mudah dijangkau. Namun, lembaga ini banyak menghadapi tantangan dalam memaksimalkan layanan kependudukan dan pencatatan sipil.

Untuk menyelesaikan permasalahan tersebut, Drs. Edwin Effendi, M.Si, Kepala Disdukcapil Kota Palembang mengusulkan pembentukan UPTD pada tiap kecamatan ke Bagian Organisasi dan Tata Kerja (ORTALA) Sekretaris Daerah Kota Palembang dan selanjutnya disetujui oleh Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kota Palembang.² Dengan tujuan agar dapat untuk membantu tugas Disdukcapil.

2) Berita Palembang. *Berlaku Januari 2019 Urusan e-KTP dan KK ke UPTD*. (<https://sibernas.com/berlaku-januari-2019-urus-e-ktp-dan-kk-ke-uptd/>).

Menyusul persetujuan tersebut, terbitlah PERWAKO Nomor 1 Tahun 2019 tentang Pembentukan UPTD Disdukcapil Kota Palembang. Pada tahap awal ada sembilan UPTD yang akan dibentuk, masing-masing melayani beberapa kecamatan dalam satu kabupaten. Dengan dilakukannya perluasan organisasi diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan jangkauan pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil di seluruh Kota Palembang.

Tabel 2 Jumlah (UPTD) Disdukcapil di Kota Palembang

No	Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Zona	Wilayah Kecamatan	Kedudukan
1.	Zona I	18 kecamatan	Mall Pelayanan Publik
2.	Zona II	Seberang Ulu I dan Kertapati	Kecamatan Seberang Ulu I
3.	Zona III	Seberang Ulu II dan Plaju	Kecamatan Seberang Ulu II
4.	Zona IV	Iilir Timur I dan Bukit Kecil	Kecamatan Iilir Timur I
	Zona V	Iilir Timur III dan Kemuning	Kecamatan Iilir Timur III
6.	Zona VI	Iilir Timur II dan Kalidoni	Kecamatan Iilir Timur II
7.	Zona VII	Iilir Barat I dan Gandus	Kecamatan Iilir Barat I
8.	Zona VIII	Sako dan Sematang Borang	Kecamatan Sako
9.	Zona IX	Alang-Alang Lebar dan Sukarami	Kecamatan Sukarami

sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang

UPTD Disdukcapil beroperasi sebagai unit setingkat kecamatan di bawah Disdukcapil Kota Palembang. Tugas dan fungsinya sangat selaras dengan tugas dan fungsi pelayanan utama yakni pelayanan pendaftaran penduduk dan pelayanan pencatatan sipil.

UPTD Disdukcapil didirikan di setiap kecamatan untuk memudahkan warga dalam menangani administrasi kependudukan, tanpa perlu datang ke kantor pusat. Dokumen penting seperti KTP elektronik, Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran kini dapat diproses di satuan kerja setempat. Desentralisasi ini bertujuan untuk mencegah terjadinya penumpukan dokumen di kantor pusat, sehingga mempercepat keseluruhan proses administrasi kependudukan.³

Pada tahun 2021, Kepala Disdukcapil Kota Palembang mengumumkan bahwa layanan administrasi kependudukan kini telah tersedia di UPTD kecamatan. Perubahan ini menyebabkan peningkatan jumlah permohonan, khususnya Kartu Tanda Penduduk. Permohonan bulanan meningkat dari 11.000 pada tahun 2020 menjadi 14.000, sebagian didorong oleh peningkatan kasus perceraian yang memerlukan pembaruan status KTP. Pembentukan unit-unit layanan lokal ini telah secara efektif menyederhanakan administrasi kependudukan, sehingga lebih mudah diakses dan efisien bagi warga.⁴

Tabel 3 Jumlah Perekaman KTP Elektronik menurut Wajib KTP Elektronik Per Kecamatan Tahun 2021

No	Kecamatan	Jumlah Perekaman e-KTP	Wajib e-KTP
1.	Iilir Barat Dua	46.851	48.739
2.	Gandus	50.366	52.461

3) RRI Palembang. *Urus Administrasi Kependudukan Bisa di UPTD Kecamatan.* (<https://m.rri.co.id/Palembang/daerah/1206002/urus-administrasikependudukan-bisa-di-iptd-kecamatan?>)

4) SUMSELKITA.COM. *Warga Palembang Bisa Urus Administrasi Kependudukan di UPTD Kecamatan,* (<https://sumselkita.com/2019/09/28/warga-palembang-bisa-urus-administrasi-kependudukan-di-uptd-kecamatan/>).

No.	Kecamatan	Jumlah Perekaman e-KTP	Wajib e-KTP
3.	Seberang Ulu Satu	62.179	64.440
4.	Kertapati	63.769	66.030
5.	Jakabaring	60.384	64.645
6.	Seberang Ulu Dua	70.697	72.958
7.	Plaju	64.382	68.643
8.	Iilir Barat Satu	101.754	105.355
9.	Bukit kecil	26.589	28.274
10.	Iilir Timur Satu	48.695	50.580
11.	Kemuning	56.956	59.218
12.	Iilir Timur Dua	59.461	61.722
13.	Kalidoni	86.968	89.403
14.	Iilir Timur Tiga	52.170	54.265
15.	Sako	76.919	79.210
16.	Sematang Borang	39.336	41.041
17.	Sukarami	128.704	134.081
18.	Alang-Alang Lebar	74.204	76.465
	Kota Palembang	1.170.384	1.217.530

sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang Tahun 2021

Dapat dilihat pada tabel di atas, diketahui bahwa pada tahun 2021 Kota Palembang mencatat perekaman KTP elektronik di setiap kecamatan, menunjukkan upaya pemerintah dalam memastikan setiap warga yang berhak mendapatkan KTP elektronik telah melakukan perekaman data. Dari total 1.217.530 penduduk yang wajib memiliki KTP elektronik, sebanyak 1.170.384 penduduk telah melakukan perekaman, mencapai persentase 96,12%. Beberapa kecamatan dengan tingkat perekaman tertinggi adalah Kalidoni dengan 86.968 dari 89.403 penduduk (97,27%), Sako dengan 76.919 dari 79.210 penduduk (97,11%), dan Alang-Alang Lebar dengan 74.204 dari 76.465 penduduk (97,04%). Kecamatan Seberang Ulu Dua juga mencatat angka perekaman yang tinggi, yaitu 70.697 dari 72.958 penduduk (96,90%).

Kecamatan lain seperti Ilir Barat Satu, Seberang Ulu Satu, dan Kertapati juga menunjukkan angka perekaman yang tinggi dengan persentase masing-masing 96,58%, 96,49%, dan 96,57%. Di kecamatan Ilir Barat Dua, dari 48.739 penduduk yang wajib memiliki KTP elektronik, 46.851 telah melakukan perekaman (96,12%). Sementara itu, di kecamatan seperti Jakabaring dan Plaju, tingkat perekaman mencapai 93,40% dan 93,80%. Data ini menunjukkan bahwa pemerintah Kota Palembang telah berhasil memastikan sebagian besar penduduk yang wajib memiliki KTP elektronik telah melakukan perekaman, dengan tingkat perekaman yang cukup tinggi di hampir semua kecamatan.

Meskipun Kota Palembang berhasil mencapai tingkat perekaman KTP elektronik yang tinggi dengan rata-rata 96,12% dari total wajib KTP, beberapa kecamatan masih menunjukkan angka perekaman yang relatif rendah, seperti Jakabaring, Plaju, dan Ilir Barat Satu serta Sukarami dengan persentase masing-masing 93,40%, 93,80% dan 94,00%. Perbedaan ini mengindikasikan adanya ketidakmerataan dalam proses perekaman yang dapat disebabkan oleh berbagai faktor, seperti keterbatasan fasilitas perekaman, kurangnya sosialisasi, atau hambatan administratif di tingkat kecamatan. Oleh karena itu, perlu diketahui lebih lanjut dalam pelaksanaan kebijakan pelayanan e-KTP di UPTD Disdukcapil Zona IX.

Tabel 4 Jumlah Perekaman e-KTP UPTD Disdukcapil Zona IX Tahun 2021

No	Perekaman E-KTP	Kecamatan Sukarami
1.	Januari	320
2.	Februari	241
3.	Maret	401
4.	April	225
5.	Mei	259

No	Perekaman E-KTP	Kecamatan Sukarami
6.	Juni	224
7.	Juli	301
8.	Agustus	210
9.	September	130
10.	Oktober	435
11.	November	96
12.	Desember	111
	Total	2.953

sumber : UPTD Disdukcapil Zona IX Tahun 2021

Berdasarkan tabel di atas bahwa pada tahun 2021, UPTD Disdukcapil Zona IX di Kecamatan Sukarami mencatat total perekaman KTP elektronik sebanyak 2.953 unit. Perekaman ini menunjukkan perubahan yang signifikan sepanjang tahun. Bulan Oktober menjadi bulan dengan jumlah perekaman tertinggi, yaitu 435 unit, sementara bulan November mencatat angka terendah dengan hanya 96 unit. Bulan-bulan lain seperti Maret dan Juli juga menunjukkan angka perekaman yang cukup tinggi, masing-masing sebanyak 401 dan 301 unit. Sebaliknya, bulan-bulan seperti Januari, Februari, Juni, dan Agustus menunjukkan angka perekaman yang lebih rendah, dengan jumlah perekaman antara 210 hingga 320 unit. Total perekaman sepanjang tahun menunjukkan adanya penurunan dalam aktivitas perekaman yang mungkin dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti ketersediaan fasilitas, proses administratif, atau perubahan dalam tingkat kebutuhan masyarakat.

Meskipun total perekaman KTP elektronik di Kecamatan Sukarami pada tahun 2021 mencapai 2.953 unit, terdapat peningkatan dan penurunan yang signifikan dalam jumlah perekaman bulanan yang menunjukkan permasalahan yang cukup serius dalam konsistensi pelayanan. Perekaman tertinggi terjadi pada

bulan Oktober dengan 435 unit, sementara bulan November mencatat angka terendah dengan hanya 96 unit. Perubahan ini dapat mengindikasikan adanya masalah operasional dalam proses perekaman, seperti keterbatasan fasilitas atau kurangnya sosialisasi tentang jadwal perekaman. Penurunan tajam pada beberapa bulan, terutama pada akhir tahun, menunjukkan perlunya perbaikan dalam proses perekaman agar pelayanan lebih stabil dan merata sepanjang tahun.

Tabel 5 Jumlah Penerbitan e-KTP UPTD Disdukcapil Zona IX Tahun 2021

No	Penerbitan E-KTP	Kecamatan Sukarami
1.	Januari	320
2.	Februari	-
3.	Maret	-
4.	April	161
5.	Mei	157
6.	Juni	272
7.	Juli	293
8.	Agustus	-
9.	September	130
10.	Oktober	387
11.	November	96
12.	Desember	161
	Total	1.977

sumber : UPTD Disdukcapil Zona IX Tahun 2021

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa pada tahun 2021, UPTD Disdukcapil Zona IX di Kecamatan Sukarami mencatat total penerbitan KTP elektronik sebanyak 1.977 unit. Data penerbitan menunjukkan ketidakseimbangan dengan jumlah perekaman dan jumlah KTP yang diterbitkan setiap bulannya. Bulan Oktober menjadi periode dengan angka tertinggi, yakni 387 unit, sementara bulan November mencatat angka terendah dengan 96 unit. Beberapa bulan seperti

Februari, Maret, dan Agustus tidak memiliki data penerbitan yang tercatat, yang mungkin menunjukkan adanya masalah operasional dalam penerbitan e-KTP.

Meskipun total penerbitan KTP elektronik di Kecamatan Sukarami pada tahun 2021 mencapai 1.977 unit, terdapat masalah signifikan terkait ketidakseimbangan dalam jumlah penerbitan bulanan. Bulan Oktober mencatat angka tertinggi dengan 387 unit, sedangkan bulan November memiliki angka terendah dengan 96 unit, menunjukkan ketidakstabilan dalam proses penerbitan. Perubahan dan penurunan dan kekurangan data ini diperlukan perbaikan dalam sistem administrasi dan operasional agar proses penerbitan KTP elektronik dapat berjalan lebih konsisten dan efisien.

Selanjutnya, pada 24 Maret 2022, Wakil Walikota Palembang melakukan kunjungan ke UPTD Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Zona IX, untuk mengatasi lambatnya pelayanan administrasi kependudukan. Dalam pemeriksaannya, ia menemukan puluhan e-KTP (KTP elektronik) yang sudah lengkap belum dibagikan kepada masyarakat.⁵

Menurut Wakil Walikota Palembang mengatakan bahwa :

“pentingnya pemrosesan dan pendistribusian dokumen-dokumen tersebut secara tepat waktu, mengingat bahwa keterlambatan dapat menghambat berbagai urusan publik, seperti layanan kesehatan dan perbankan. Ia mengimbau petugas tidak sekadar menunggu masyarakat mengambil e-KTP, namun aktif mendistribusikannya, dan tidak hanya mengandalkan pengumuman di media sosial”.

⁵⁾ VOI. ID. *Sudah Diingatkan Tapi Masih Lelet, Wawako Ftirianti Tegur UPTD Disdukcapil Palembang Soal Pelayanan e-KTP.* (<https://www.google.com/amp/s/voi/amp/149520/sudah-diingatkan-tapi-masih-lelet-wawako-tegur-uptd-disdukcapil-palembang>).

Berdasarkan penjelasan di atas, meskipun terdapat tambahan unit pelayanan UPTD di setiap kecamatan, proses pelayanan dan distribusi e-KTP masih berjalan lambat sehingga menimbulkan banyak keluhan masyarakat. Penyampaian informasi kepada masyarakat mengenai e-KTP yang sudah siap melalui Instagram saat ini telah mengakibatkan tumpukan Kartu Tanda Penduduk di kantor.

Keadaan tersebut mendorong penulis untuk meneliti **“Peran Petugas UPTD Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Zona IX Kecamatan Sukarami Kota Palembang Dalam Melayani E-KTP.”**

Penelitian terdahulu seperti penelitian Yeilan Stasia Aler, dkk tentang Peranan Aparatur Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Masyarakat di Desa Pitu Kecamatan Tobelo Tengah Kabupaten Halmahara Utara menggunakan metodologi deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini belum berjalan dengan baik, ditemukannya kendala SOP yang berbelit-belit, kurangnya informasi dari aparatur pemerintah mengenai persyaratan layanan, fasilitas masih kurang lengkap, dan kurangnya tanggapan dari aparatur pemerintah.

Senada dengan penelitian skripsi Peranan Aparatur Pemerintah Dalam Pelayanan Publik Studi tentang Pengurusan KTP Elektronik di Kecamatan Batang Serangan Kabupaten Langkat menggunakan metode deskriptif kualitatif. Hasil penelitian sudah berperan baik dapat dilihat kemampuan aparat yang sudah cukup memadai. Selalu berusaha tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaan, dan koordinasi vertikal dan horizontal di tingkat kepala lingkungan berjalan dengan baik serta adanya sanksi yang diberikan kepada aparat ketika membuat kesalahan.

Dari pemaparan permasalahan di atas, masih rendahnya tingkat perekaman pada Kecamatan Sukarami Kota Palembang dan ketidakseimbangan dalam penerbitan e-KTP serta adanya penumpukan e-KTP di UPTD Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Zona IX Kecamatan Sukarami Kota Palembang. Penelitian ini akan melihat bagaimana Peran Petugas UPTD Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Zona IX Kecamatan Sukarami Kota Palembang Dalam Melayani Pembuatan E-KTP dengan menggunakan Teori Peran menurut Biddle dan Thomas dengan menggunakan empat peristilahan yakni, Harapan, Norma, Wujud Perilaku, Penilaian dan Sanksi. Dengan menggunakan teori ini dapat menjawab permasalahan yang sedang terjadi sehingga dapat diketahui peran petugas yang belum berjalan dengan baik, harapannya dapat dijadikan bahan informasi kepada UPTD Disdukcapil Zona IX Kecamatan Sukarami Kota Palembang dalam mendukung pembuatan e-KTP yang lebih cepat, mudah, aman, dan akses yang terjangkau serta dapat melayani kebutuhan masyarakat dengan baik.

2.1 Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan permasalahan di atas, penulis merumuskan masalah Bagaimana Peran Petugas UPTD Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Zona IX Kecamatan Sukarami Kota Palembang Dalam Melayani Pembuatan E-KTP ?

3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini untuk menganalisis Peran Petugas UPTD Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Zona IX Kecamatan Sukarami Kota Palembang Dalam Melayani Pembuatan E-KTP ?

4.1 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini dibagi menjadi dua kategori:

- 1. Secara Teori :** Penelitian ini bertujuan untuk memberikan kontribusi pada pembaruan ilmu pengetahuan khususnya bidang Ilmu Administrasi Publik.
- 2. Secara praktis:** Penelitian berupaya memberikan informasi, wawasan, dan alternatif solusi mengenai pentingnya Peran Petugas UPTD Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Zona IX Kecamatan Sukarami Kota Palembang Dalam Melayani Pembuatan E-KTP.

DAFTAR PUSTAKA

Buku PDF dan Buku Online :

- Ahmad, Jamaludin. 2015. *Metode Penelitian Administrasi Publik Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Gava Media.
- Edy, Suhardono. 2004. *Teori Peran (Konsep, Deviasi dan Implikasinya..* Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Haryoko, Sapto., Bahartiar & Fajar Arwadi. 2020. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Makassar: Universitas Negeri Makassar.
- Kadji, Yulianto. 2016. *Metode Penelitian Ilmu Administrasi*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Tarjo. 2019. *Metode Penelitian Sistem 3X Baca*. Yogyakarta: Deepublish.

Sumber Skripsi :

- Meo, Oswaldus. 2018. Peran Aparatur Negara Dalam Implementasi Peraturan Walikota No. 30 Tahun 2011 Tentang Standar Pelayanan Publik Dibidang Penanganan KTP Elektronik (Studi Implementasi Perwali di Kecamatan Tingkir Kota Salatiga).
- Sembiring, Suriani. 2020. Peranan Aparatur Pemerintah Dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Pengurusan Ktp Elektronik di Kecamatan Batang Serangkat Kabupaten Langkat).
- Supriadi. 2020. Peranan Aparatur Pemerintah Dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Pengurusan Ktp Elektronik di Kecamatan Sei Lapan Kabupaten Langkat). 72.
- Zahara, Juwita. 2018. Peran Aparatur Negara (ASN) Dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Padang Tiji, Pidie.

Sumber Jurnal :

- Awalin, Faridhoh. 2018. Peran Sekolah Dalam Meningkatkan Kesadaran Politik Siswa di SMA Assa'adah Bungah Gresik. *Kajian Moral dan Kewarganegaraan*. 6(2), 716-730.

- Dewi, Sinta, Oktamia. 2018. Implementasi Kebijakan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung. *Jurnal Mahasiswa Administrasi Negara*, 1-19.
- Fadhil, Muhammad., & Muhammad Ilham. 2019. Peranan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Dalam Mengoptimalkan Pelayanan Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan (GISA) DI KOTA BANDUNG JAWA BARAT. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Widya Praja*, 1-20.
- Handayani, Agustuti., & Mahmud Wijaya. 2021. Peran Aparatur Sipil Negara (ASN) Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi di Kantor Kecamatan Mataram Baru. *Jurnal Sosial Humaniora (Silantene)*, 8-14.
- Himawan, Dicky. 2013. Peranan Aparat dan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Peranan Aparatur dalam Peningkatan Pelayanan Pengurusan E-KTP di Kantor Kecamatan Medan Sunggal). 10-18.
- Kariadin, K., & Nurbaena. 2023. Peran Aparat Dalam Pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Kaledupan Kabupaten Wakatobi. *Jurnal Studi Kepemerintahan*, 2(1), 53-65.
- Nirawati, Lufian., Slamet Muchin & Agus Zainal Abidin. 2023. Peran Pemerintah Desa Dalam Menangani Masalah Masyarakat Yang Belum Memiliki Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-Ktp) (Studi Kasus Pada Kantor Sukoharjo Kecamatan Bancar Kabupaten Tuban). *Jurnal Respon Publik*, 1-8.
- Ridho, & Jumiati. 2023. Peranan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat Dalam Menerapkan Asas Contrarius Actus. *Jurnal Ilmu Sosial, Humaniora dan Seni (JISHS)*, 763-768.
- Yellan, Stasia, Aler., Patar Rumapea., & Martha Ogotan . 2016. Peranan Aparatur Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Masyarakat Di Desa Pitu Kecamatan Tobelo Tengah Kabupaten Halmahera Utara. 1-8.

Peraturan Perundangan :

Peraturan Walikota Palembang Nomor 01 Tahun 2019 Tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Palembang.

Sumber Lain :

Zayanti Mandasari. Pelayanan Publik di Reformasi Birokrasi Periode Ketiga. (<https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--pelayanan-publik-di-reformasi-birokrasi-periodketiga>).

- Kompas Nasional.Com. *Jumlah Penduduk Indonesia* 2022.(<https://www.google.com/amp/.kompas.com/nasional/reas/2022/04/27/03000051/jumlah-penduduk-indonesia-2022>).
- Ria Amelia. *Mendesak, Pembentukan UPT Disdukcapil di Kecamatan, Palembang*. (<https://bakohumas.palembang.go.id/blog/detil/28-mendesak-pembentukan-upt-disdukcapil-di-kecamatan>).
- RRI Palembang. *Urus Administrasi Kependudukan Bisa di UPTD Kecamatan. Palembang*. (<https://m.rri.co.id/Palembang/daerah/1206002/urus-administrasi-kependudukan-bisa-di-iptd-kecamatan?>)
- VOI. ID. *Sudah Diingatkan Tapi Masih Lelet, Wawako Ftirianti Tegur UPTD Disdukcapil Palembang Soal Pelayanan e-KTP*. (<https://www.google.com/amp/s/voi.id//amp/149520/sudah-diingatkan-tapi-masih-lelet-wawako-tegur-uotd-disdukcapil-palembang-soal-pelayanan-e-ktp>).