

Koordinasi Pelayanan E-Ktp di Kecamatan Kiaracondong Kota Bandung

Imas Sumiati

Universitas Pasundan, Bandung

Email: imas.sumiati@unpas.ac.id

Nadia Putri Meirina

Universitas Pasundan, Bandung

Email: nanadputri7@gmail.com

Korespondensi Penulis : imas.sumiati@unpas.ac.id*

Abstract. *This research was conducted to determine the coordination of making E-KTPs provided by the government. Apart from that, this research was also carried out to find out the factors that constrain the E-KTP making service system which can be seen from the lack of availability of blanks and the public's lack of understanding regarding technology. In service procedures, the research using a qualitative case study approach by collecting data obtained from observations and interviews. The results of this research show that the service system for making E-KTP is still not optimal, which can be seen starting from the uncertain service certainty, as well as there are still delays in printing, where there is a lack of blank availability and there are still people who do not understand the technology.*

Keywords: *Service System, Coordination, E-KTP*

Abstrak. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui koordinasi pembuatan E-KTP yang diberikan oleh pemerintah selain itu penelitian ini juga dilakukan untuk mengetahui faktor-faktor kendala sistem pelayanan pembuatan E-KTP yang dapat dilihat kurangnya ketersediaan blangko dan kurang pahamnya masyarakat terkait teknologi. Dalam prosedur pelayanan, penelitiannya menggunakan pendekatan studi kasus kualitatif dengan pengumpulan data yang diperoleh dari observasi dan wawancara. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sistem pelayanan pembuatan E-KTP masih belum maksimal yang terlihat mulai dari kepastian pelayanan yang tidak menentu, serta masih adanya keterlambatan dalam percetakan yang dimana kurangnya ketersediaan blangko dan masih adanya masyarakat yang belum paham dengan teknologi.

Kata Kunci: Sistem Pelayanan, Koordinasi, E-KTP

PENDAHULUAN

Pembuatan E-KTP yaitu salah satu bentuk bantuan masyarakat yang diberikan oleh pemerintah. Proyek E-KTP ini muncul sebagai reaksi terhadap sistem pengumpulan adat di Indonesia, di mana seseorang dapat memiliki lebih dari satu KTP karena kurangnya data mengenai basis informasi terkoordinasi yang menghubungkan penghuni dari seluruh Indonesia. Situasi saat ini membuka peluang besar bagi pihak-pihak yang ingin melakukan aksi unjuk rasa melawan negara dengan menyalin KTP agar terhindar dari tuntutan pungutan atau syarat lainnya.

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Organisasi Kependudukan, dimaknai bahwa setiap penghuni cukup diperbolehkan memiliki satu KTP yang dilengkapi Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK bersifat permanen dan menjadi identitas tunggal setiap penduduk. Hal ini berarti membuat landasan informasi yang

terkoordinasi, memastikan legitimasi karakter, dan mengatasi kemungkinan-kemungkinan yang mungkin terjadi sehubungan dengan kepemilikan KTP. Dengan demikian, proyek E-KTP diharapkan mampu menjaga keamanan, ketepatan dan pengorganisasian organisasi kependudukan di Indonesia. Minat untuk menggarap hakikat penyelenggaraan organisasi kependudukan terus berkembang seiring dengan semakin meluasnya perpindahan daerah. Kartu Tanda Pembeda Kependudukan (KTP) mempunyai peranan penting dalam penyelenggaraan kependudukan, karena merupakan karakter penduduk yang dikaitkan dengan kebebasan sosial dalam hubungan yang berkesinambungan dengan negara. Oleh karena itu, penting untuk terus memperbaiki dan membenahi sifat penyelenggaraan organisasi kependudukan, termasuk pengurusan KTP, seperti yang direkomendasikan oleh Dwiyanto (2012). Pengembangan administrasi KTP elektronik (E-KTP) merupakan salah satu upaya perbaikan yang dilakukan.

Pemerintah berencana mengimplementasikan Kartu Tanda Penduduk Elektronik atau E-KTP sebagai solusi baru dalam memberikan identitas kepada masyarakat, sebagai bagian dari upaya strategis dalam pembangunan database kependudukan nasional. Dengan menggunakan kerangka biometrik yang terkoordinasi, setiap pemilik E-KTP akan terhubung dengan satu basis informasi publik sehingga tidak perlu lagi setiap orang memiliki lebih dari satu KTP. E-KTP melibatkan inovasi sidik jari sebagai bagian dari kerangka biometriknya, yang menjamin bahwa setiap individu diperbolehkan memiliki satu KTP yang dikaitkan dengan kumpulan data publik. Balai Besar Pengukuran Terpusat (BBPT) menyatakan rencana pemerintah untuk segera melaksanakan inovasi siap pakai ini, menggantikan sistem kemasyarakatan yang ada saat ini. Kekurangan dalam pembuatan KTP konvensional di Indonesia, dimana seseorang dapat memiliki beberapa KTP karena tidak adanya database terintegrasi yang mengumpulkan informasi publik secara komprehensif di seluruh tanah air, menjadi landasan bagi program E-KTP. Keadaan saat ini memberikan peluang bagi oknum-oknum yang ingin melakukan tindakan melawan negara dengan membuat salinan KTP.

Penyelenggaraan E-KTP merupakan kewenangan Dinas Urusan Dalam Negeri pada tingkat pemerintah pusat, dan pada tingkat provinsi merupakan salah satu tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Penyelenggaraannya mencakup berbagai komponen dan instansi, antara lain Dinas Permasalahan Dalam Negeri, Dinas Pengukuran Pusat, Pemerintah Daerah, Pemerintah Daerah/Daerah, Sub-Wilayah, Sub-Wilayah, Kota, bahkan hingga tingkat Satuan Wilayah dan Rukun Tetangga. Proses Pendaftaran Penduduk dan Pendaftaran Umum untuk E-KTP di Indonesia diatur dengan Surat Keputusan Pastor Rumah Tangga Nomor 28 Tahun 2005 tentang Tata Tertib Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan

Pendaftaran Umum di Daerah, dan telah dilaksanakan sejak disahkannya Peraturan Nomor 23. Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Pedoman penyelenggaraan pemerintahan diatur dalam Pedoman Penguatan dan Perubahan Peraturan Pendeta tentang Penguatan Peraturan Negara Nomor 15 Tahun 2019 dan Peraturan Nomor 25 Tahun 2009 sebagai aturan untuk pengembangan lebih lanjut penyelenggaraan pemerintahan daerah.

Penilaian dampak terhadap administrasi tidak hanya dilakukan berdasarkan sudut pandang koperasi spesialis, tetapi juga berdasarkan sudut pandang klien atau pihak yang menerima bantuan. Salah satu tanda pengaruh administrasi adalah loyalitas dan kebijaksanaan konsumen, yang dapat tercermin dalam protes yang didapat dari klien administrasi. Kebijakan peningkatan kualitas secara keseluruhan didasarkan pada temuan pengukuran dampak ini (Jatmiko, 2012).

Menurut Jame D. Mooney, koordinasi dapat diartikan sebagai pencapaian upaya kelompok secara teratur dan kesatuan tindakan dalam mencapai tujuan bersama. Handayani (1982) kemudian menjelaskan bahwa koordinasi merupakan hasil logis dari prinsip pembagian tugas, fungsi, dan rentang pengadiln dalam suatu organisasi. Koordinasi menjadi esensial dalam konteks pembagian tugas di mana setiap satuan kerja hanya bertanggung jawab atas sebagian tugas pokok organisasi. Hal ini juga terkait dengan pedoman utilitarian dimana setiap unit kerja hanya menyelesaikan beberapa kemampuan dalam suatu asosiasi. Selain itu, koordinasi juga muncul sebagai akibat dari rentang kendali dimana pemimpin perlu memberikan arahan, arahan dan komando atas berbagai kegiatan yang dilakukan oleh bawahan yang berada di bawah kekuasaan dan kewajibannya. Dalam asosiasi yang besar dan kompleks, dimana kemampuan dan latihan yang berbeda harus dilakukan oleh unit kerja yang berbeda secara terkoordinasi dan sinkron, koordinasi menjadi sangat penting.

Koordinasi merupakan konsekuensi yang diperhitungkan dari aturan pembagian kesalahan dimana setiap unit kerja hanya menyelesaikan sebagian dari tugas pokok perkumpulan secara umum. Selain itu, koordinasi juga merupakan hasil dari prinsip fungsional yang menyatakan bahwa setiap satuan kerja dalam suatu organisasi melaksanakan tugas dalam jumlah terbatas. Variabel jarak atau tingkat kekuatan (*length of control*) juga mengambil bagian, dimana pemimpin harus mendorong, membimbing, mengarahkan dan mengendalikan latihan/organisasi yang dilakukan oleh bawahan yang berada di bawah kekuasaan dan kewajibannya. Terkait dengan perkumpulan yang besar dan kompleks, dimana kemampuan dan latihan yang berbeda-beda harus dilaksanakan oleh satuan kerja yang berbeda secara terkoordinasi dan bersamaan (simultan), maka koordinasi sangatlah penting.

Hal ini juga terlihat dalam asosiasi yang disusun berdasarkan pedoman lintasan dan staf, dimana masalah koordinasi merupakan kelemahan yang signifikan

Keberhasilan koordinasi hanya dapat dicapai melalui bantuan sarana komunikasi yang baik. Oleh karena itu, komunikasi administrasi atau hubungan kerja memegang peranan penting dalam mencapai koordinasi. Koordinasi, pada hakikatnya, merupakan perwujudan dari kerja sama, saling membantu, dan menghargai/menghayati tugas, fungsi, serta tanggung jawab masing-masing satuan kerja. Hal ini disebabkan oleh ketergantungan atau interdependensi antar satuan kerja dalam melaksanakan kegiatan, yang mendorong perlunya kerja sama.

Dalam pelaksanaan E-KTP, siklus koordinasinya meliputi penataan organisasi daerah, disiplin kerja, serta teknik seperti pengambilan nomor antrian dan surat menyurat yang layak. Koordinasi merupakan hasil akhir dari hubungan kerja (korespondensi) dan merupakan perubahan dari partisipasi, saling membantu, dan saling menghargai kewajiban dan kewajiban. Ketergantungan atau kekompakan antar satuan kerja dalam menyelesaikan latihan memerlukan partisipasi. Dalam lingkup organisasi pemerintahan, koordinasi dilakukan untuk mengatur dan menyatukan kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh pejabat-pejabat penggerak dan kumpulan pejabat-pejabat pelaksana. Koordinasi yang baik menunjukkan bahwa pelaksanaan pertemuan para pejabat, baik pihak yang berperan sebagai pionir maupun pelaksana, dilakukan dengan cara yang bersahabat, selaras, dan terpadu untuk mencapai tujuan bersama. Koordinasi semacam ini mencakup aspek dalam (ke atas, datar, dan miring) dan aspek luar (utilitarian). Terlepas dari pentingnya koordinasi dalam organisasi pemerintah, terdapat berbagai hambatan fungsional yang dapat menghambat pelaksanaan koordinasi yang kuat. Salah satu permasalahan tersebut antara lain belum adanya kejelasan tugas usaha, wewenang dan kewajiban pada masing-masing satuan kerja, serta belum adanya hubungan progresif antara pihak yang melakukan koordinasi dengan pihak-pihak yang menjadi objek koordinasi, khususnya yang berkaitan dengan koordinasi. koordinasi utilitarian.

Koordinasi dalam penyelenggaraan pemerintahan merupakan suatu gerakan yang dilakukan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebagai haluan pokok negara dan kemajuan, baik pada tingkat fokus maupun lokal. Pengendalian digunakan untuk menjamin bahwa pekerjaan dilakukan sesuai rencana, proyek, perintah dan pengaturan lain yang telah ditetapkan, termasuk tindakan pemulihan atas komitmen atau penyimpangan. Siklus kendali memberikan informasi dan realitas baru yang terjadi selama pelaksanaan, yang berguna untuk mengatur pionir untuk merancang lebih lanjut. Selama eksekusi, kontrol digunakan sebagai

perisai dan keamanan. Tugasnya adalah melakukan penyesuaian terhadap sistem agar tujuan yang telah ditetapkan tetap sejalan dengan rencana.

Koordinasi dalam melaksanakan rencana merupakan bagian pengendalian yang mendesak. Koordinasi mengacu pada serangkaian latihan untuk menyesuaikan setiap langkah dan tindakan dalam suatu organisasi untuk mencapai perkembangan yang tepat menuju tujuan dan sasaran yang telah ditentukan sebelumnya. Koordinasi dicirikan sebagai rencana metodis dari berbagai upaya untuk menciptakan solidaritas kegiatan. Koordinasi pemerintah mencakup pedoman dinamis mengenai pengembangan dan pelaksanaan hubungan kerja antara beberapa otoritas pemerintah baik di tingkat fokus maupun teritorial, serta organisasi pemerintah yang mempunyai kewajiban, komitmen, dan spesialis terkait. Rencana permainan ini bertujuan untuk mencegah gangguan dan menutupi aktivitas yang dapat menyebabkan pemborosan dan mengganggu kegembiraan dan pekerjaan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di kantor kecamatan kiaracondong dengan menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus (*case study*). Fokus penelitian adalah untuk mengumpulkan data deskriptif baik dalam bentuk tulisan maupun lisan, yang mencerminkan gambaran perilaku yang diamati. Sumber data penelitian diidentifikasi berdasarkan fokus masalah yang diteliti, yaitu aktor yang terlibat langsung di lapangan, diharapkan mampu memberikan informasi mendalam mengenai situasi dan kondisi yang sedang berlangsung.

Informan yang terlibat dalam penelitian ini melibatkan Kepala Kecamatan dan Petugas pelayanan. Mereka diharapkan dapat memberikan wawasan yang mendalam terkait permasalahan yang menjadi fokus penelitian. Keterlibatan berbagai pihak terkait bertujuan untuk memberikan sudut pandang yang komprehensif dan menyeluruh terhadap isu yang sedang diteliti. Pendekatan kualitatif dengan studi kasus dipilih untuk memungkinkan pemahaman yang lebih baik terhadap konteks dan kompleksitas situasi di lapangan. Data yang diperoleh dari metode ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang holistik tentang topik penelitian.

Dalam proses pengumpulan data, digunakan dua jenis data, yaitu data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data mencakup observasi (pengamatan), dan wawancara.

HASIL DAN PEMBAHASAN

KTP Elektronik adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan/pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada database kependudukan nasional. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, E-KTP didefinisikan sebagai kartu tanda penduduk yang dibuat secara elektronik, baik dari segi fisik maupun penggunaannya yang berfungsi secara komputerisasi. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 tahun 2011 tentang pedoman penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP) berbasis Nomor Induk Kependudukan (NIK) secara Nasional, menjelaskan bahwa KTP Elektronik adalah KTP dengan spesifikasi dan format KTP Nasional, dilengkapi dengan sistem pengamanan khusus, dan berfungsi sebagai identitas resmi yang diterbitkan oleh dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten/kota.

Menurut Oktaf (2011:2) E-KTP memiliki beberapa kegunaan dan keunggulan antara lain:

- a. Dengan terciptanya identitas tunggal bagi setiap penduduk dan database kependudukan yang komprehensif dan akurat, hal ini merupakan langkah strategis menuju tertib administrasi kependudukan.
- b. Mencegah representasi karakter yang salah.
- c. Mencegah penggunaan Salinan KTP
- d. Dapat digunakan sebagai kartu demokrasi dalam perlombaan, pengambilan keputusan lokal, dan berbagai kesempatan.
- e. Berfungsi sebagai kartu bukti tanda penduduk Indonesia.
- f. Diterapkan pada berbagai aktivitas terkontrol.
- g. Membantu untuk menangani kasus-kasus pelanggaran yang meresahkan, misalnya perang psikis, pencurian bank melalui ATM, dan kepemilikan berbagai KTP.
- h. Meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan memenuhi kebutuhan untuk keamanan negara.
- i. Mempunyai jangka waktu pemanfaatan yang lebih lama, yaitu sampai 10 tahun.

Dalam Pasal 2 ayat (1) Permendagri Nomor 9 tahun 2011 dijelaskan bahwa tujuan pemerintah menerbitkan KTP elektronik adalah untuk memiliki satu KTP untuk satu Penduduk dengan kode keamanan dan rekaman elektronik data kependudukan berbasis NIK secara nasional.

Kartu Tanda Penduduk (KTP) adalah tanda pengenal penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana yang berlaku di seluruh Wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. KTP ini menjadi kewajiban bagi Warga Negara Indonesia (WNI) dan Warga Negara Asing (WNA) yang memiliki Izin Tinggal Tetap (ITAP) dan berusia 17 tahun atau telah

menikah. Untuk WNI, KTP berlaku selama lima tahun dengan tanggal berakhir yang disesuaikan dengan tanggal dan bulan kelahiran yang bersangkutan. Sementara itu, KTP bagi WNA berlaku sesuai dengan masa Izin Tinggal Tetap. Khusus bagi warga yang telah mencapai usia 60 tahun ke atas, mereka akan mendapatkan KTP seumur hidup yang tidak perlu diperpanjang setiap lima tahun sekali.

Penyelenggaraan pembuatan KTP merupakan tugas pemerintah secara keseluruhan sebagai suatu gerakan pengendalian kerangka organisasi kependudukan yang dalam pelaksanaannya erat kaitannya dengan kebebasan sosial atau kebebasan sosial bagi rakyat atau masyarakat luas. Administrasi publik mempunyai arti yang berbeda yaitu administrasi dan makna publik. Tindakan membantu orang lain, kelompok, atau organisasi, baik secara langsung maupun tidak langsung, disebut dengan pelayanan. Moenir mengkarakterisasi administrasi sebagai suatu gerakan yang dilakukan oleh individu/perkumpulan atas dasar pemikiran tertentu di mana tingkat pemenuhannya harus dirasakan oleh individu yang melayani atau dilayani, bergantung pada kapasitas manusia yang menyediakannya. Pemecahan masalah antara manusia sebagai konsumen dengan dunia usaha atau instansi sebagai penyedia jasa adalah pelayanan. Menurut Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, yang dimaksud dengan “pelayanan” adalah segala upaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat melalui penyediaan barang atau jasa.

Kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah atau badan publik untuk memenuhi hak dan kebutuhan masyarakat, bertujuan untuk mencapai tujuan tertentu, atau melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan, dapat didefinisikan secara rinci sebagai pelayanan publik. Kemenpan Nomor 58 Tahun 2002 menggolongkan administrasi publik menjadi tiga macam, yaitu Administrasi Manajerial, Produk Manfaat Abadi. Pengumpulan ini tergantung pada atribut, karakteristik dan item administrasi yang dibuat.

E-Government, sebagai sebuah ide, mempunyai standar fundamental yang luas. Meskipun demikian, perolehan dan penerapannya di suatu negara tidak dapat dipisahkan dari pengalaman, budaya, pendidikan, masalah pemerintahan, dan kondisi keuangan negara tersebut. E-Government dicirikan sebagai sistem kolaborasi lain antara pemerintah, masyarakat dan individu lain yang terlibat erat. Pemanfaatan inovasi data dan inovasi korespondensi dalam E-Government berarti menggarap sifat administrasi publik dengan cara yang lebih produktif dan menarik. E-Government memberikan administrasi pengaduan baik melalui web maupun melalui perangkat elektronik pemerintah lainnya (SMS, telepon), dan dapat diurutkan ke dalam beberapa tingkatan. Tingkatan ini mencakup pemberian keluhan, pemberian data, kerja sama satu arah, kolaborasi dua arah, dan pertukaran, yang menunjukkan

jangkauan administrasi elektronik yang luas. Kolaborasi satu arah mencakup kantor untuk mengunduh data yang diperlukan. Sementara itu, penanganan keluhan secara online merupakan sebuah ilustrasi kolaborasi dua arah. Bantuan elektronik lengkap mencakup proses pengarahannya dan pengangkutan (angsuran).

Meskipun kenyataan menunjukkan bahwa pelaksanaan E-Government di Indonesia pada umumnya masih pada tahap pendistribusian situs oleh otoritas publik atau pemberian data, namun perlu diperhatikan bahwa E-Government tidak hanya terbatas pada pendistribusian situs saja, hanya oleh otoritas publik.

Pelaksanaan tugas untuk Penyelenggaraan E-KTP di Kecamatan Kiaracondong yang menentukan kebijakan pemerintah pusat di mana setiap penduduk yang ingin melakukan perekaman dalam pembuatan E-KTP, sebelum perekaman E-KTP masyarakat membawa dokumen Fotocopy Kartu Keluarga, sebab itulah persyaratan jika masyarakat ingin membuat E-KTP. Maka di kecamatan akan dibuatkan database karena pemerintah harus memerlukan NIK masyarakat yang di mana NIK gunanya untuk meminta identitas penduduk Indonesia dan merupakan kunci akses dalam melakukan verifikasi dan validasi data seseorang untuk mendukung pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan. NIK ini bersifat unik dan tunggal untuk di berikan kepada setiap penduduk dan berlaku seumur hidup serta selamanya. NIK ini akan di berikan oleh Pemerintah dan diterbitkan oleh Instansi Pelaksanaan di Kota.

Hasil wawancara dengan kepala camat dan petugas pelayanan mengungkapkan bahwa pelayanan publik, khususnya terkait E-KTP, telah mencapai tingkat kualitas yang memadai dan dirasakan positif oleh masyarakat secara luas. juga menyoroti upaya-upaya yang telah dilakukan oleh pihak Kecamatan Kiaracondong, yang secara konsisten dianggap sebagai dasar untuk keyakinan bahwa pelayanan E-KTP saat ini jauh lebih baik daripada sebelumnya. Meskipun ada kendala dengan masyarakat yang masih gagap teknologi yang dimana pegawai pelayanan sulit untuk menghubungi masyarakat jika E-KTP sudah selesai akan tetapi pihak dari kecamatan melakukan sebuah upaya dengan membuat nomor register dengan estimasi satu bulan setelah melakukan perekaman dalam membuat E-KTP untuk masyarakat yang gagap dengan teknologi. Karena Kecamatan Kiaracondong melakukan komunikasi satu arah yaitu melalui media sosial (*WhatsApp*) untuk memberitahu jika E-KTP sudah selesai. Selain itu juga kepala kecamatan dan para pegawai pelayanan di kecamatan selalu mengadakan rapat koordinasi bulanan untuk membahas mengenai kendala yang dialami dalam pembuatan E-KTP tersebut. Untuk hambatan terdapat pada keterlambatan percetakan yang dimana kurangnya ketersediaan blangko.

Pernyataan tersebut mengindikasikan bahwa berbagai langkah dan inisiatif yang telah diimplementasikan oleh Kecamatan Kiaracondong dalam meningkatkan kualitas pelayanan E-KTP telah memberikan dampak positif yang signifikan. Masyarakat dapat merasakan perbaikan tersebut, dan keyakinan mereka terhadap kualitas pelayanan semakin diperkuat. Dengan demikian, hasil wawancara menunjukkan pandangan positif terhadap kemajuan pelayanan E-KTP di wilayah tersebut, serta menggambarkan bahwa transformasi yang dilakukan oleh Kecamatan Kiaracondong mendapatkan pengakuan positif dari pihak yang terlibat, terutama dari perspektif pelayanan publik.

Pemerintah harus tanggap dalam meningkatkan kualitas pelayanan guna memenuhi beragam kebutuhan masyarakat mengenai pelayanan publik. Upaya ini dapat diwujudkan melalui penerapan model rancangan bantuan publik, di mana satu organisasi pemerintah berperan sebagai organisator untuk mengawasi administrasi dari berbagai organisasi yang terkait dengan bidang bantuan publik tertentu. Fokus ini sebagian besar mencakup tugas umum pemerintahan seperti pelayanan penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan pelayanan identitas kependudukan lainnya.

Dalam konteks pembuatan E-KTP, sistem pelayanan harus mengikuti prosedur tertentu, termasuk persiapan administrasi masyarakat, kedisiplinan di kantor, serta langkah-langkah seperti pengambilan nomor antrian dan menunggu panggilan dari staf yang berkompeten. Proses ini dirancang untuk memastikan bahwa pelayanan publik diarahkan dengan efisien dan efektif, memenuhi kebutuhan beragam masyarakat, dan memberikan kualitas pelayanan yang tinggi. Dengan adanya koordinasi antarinstansi, diharapkan pelayanan dapat lebih terintegrasi dan memberikan manfaat optimal bagi masyarakat.

KESIMPULAN

Pada saat pengurusan pembuatan E-KTP, masih terdapat masyarakat yang harus menunggu cukup lama untuk menyelesaikan Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) karena tidak adanya ketersediaan blangko. Koordinasi yang baik antara camat dan daerah setempat yang diwujudkan melalui rapat koordinasi bulanan terbukti semakin mengembangkan eksekusi dalam pelaksanaan E-KTP. Pertemuan tersebut berubah menjadi diskusi untuk mengatasi permasalahan yang muncul selama proses eksekusi E-KTP.

Meskipun ada upaya yang dilakukan, Kendala internal mencakup masalah kurang pahamnya masyarakat terhadap teknologi yang dimana Kecamatan Kiaracondong melakukan komunikasi satu arah yaitu melalui media sosial (*WhatsApp*) untuk memberitahu jika E-KTP sudah selesai. Upaya yang dilakukan oleh pihak Kecamatan Kiaracondong yaitu

dengan membuat nomer register dengan estimasi satu bulan untuk para masyarakat yang gagap dengan teknologi.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, Agus, 2011. Manajemen Pelayanan Publik (Peduli, Inklusif dan Kolaboratif). Yogyakarta: Gadjah Mada University, Press
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. <https://www.google.com/search?client=ms-google&q=Undang-Undang+Republik+Indonesia+Nomor+25+Tahun+2009+Tentang+Pelayanan+Publik#gsc.tab=0&gsc>
- Jatmiko, Dwi. 2012. Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat (Studi di Kecamatan Grobogan Kabupaten Grobogan). Semarang: Universitas 17 Agustus 1945
- L.P Sinambela. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara. Hal.3
- Masrin. 2013. *Studi Tentang Pelayanan Pembuatan KTP Elektronik (e-KTP) Di Kantor Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda*. E-Journal Pemerintahan Integratif. Hal.68
- Harbani Pasolong. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta. Hal.128
- Indrajit. 2002. *Electronic Government Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi. Hal 3-4
- UU No. 23 Tahun 2006. Tentang Administrasi Kependudukan