



Manajemen Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Penerbitan Elektronik-Kartu Tanda Penduduk Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Konawe

Management Of Population Administration Services In The Issuance Of Electronic Identity Cards At The Population And Registration Office Civil Affairs Konawe Regency

Jefry Crisbiantoro

Universitas Lakidende Unaaha

Email : jefrycs067@gmail.com

Article Info

Article history :

Received : 25-01-2026

Revised : 27-01-2026

Accepted : 29-01-2026

Published : 31-01-2026

Abstract

The purpose of this study is to identify, describe, and analyze the management of citizen services for the issuance of electronic resident identification cards at the Konawa County Population and Civil Registry Office (Disdukcapil). This study utilized the following data collection methods: literature review, observation, interviews, and document analysis. This study utilized qualitative data analysis. Qualitative data analysis involves recording/collecting data obtained in the field in the form of detailed descriptions or reports. The study's findings indicate that the management of population registration services, specifically the Konawa County Population and Civil Registry Office, is already well-established, as evidenced by the presence of a fairly developed telecommunications infrastructure, although it lacks regular maintenance, and ICT connections. However, the level of ICT connectivity and use by the government is suboptimal due to a lack of technical guidance or specialized training for service providers. As a result, available resources are inconsistent with government policy, funding, and budgets. The Population and Civil Registration Authority must continuously coordinate with each subdistrict to resolve any issues arising during the implementation of the electronic ID card (e-KTP) program, ensuring mutually acceptable solutions. It must also continuously assess local challenges. If difficulties arise, the Population and Civil Registration Authority may coordinate with the central government to provide solutions and share any information received from the central government regarding the e-KTP program to ensure the program's completion on time.

Keywords: *Management, services, population management*

Abstrak

Penelitian ini adalah Untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis tentang Manajemen Pelayanan Kependudukan dalam penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik pada Disdukcapil Kabupaten Konawe. Teknik pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah studi kepustakaan, Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif. Analisis data kualitatif adalah data yang diperoleh dilapangan ditulis/diketik dalam bentuk uraian atau laporan yang terperinci. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen pelayanan administrasi kependudukan, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Konawe tersebut sudah tersedia, terlihat dari sarana dan prasarana infrastruktur telekomunikasi yang cukup lengkap tetapi tidak dilakukan pemeliharaan secara rutin, hubungan ICT, kemudian tingkat konektivitas dan penggunaan ICT oleh pemerintah belum maksimal dikarenakan kurangnya kegiatan bimbingan teknis ataupun pelatihan khusus bagi para penyedia layanan sehingga kapasitas Sumber Daya yang sudah ada tidak dibekali dengan,



Kebijakan pemerintah, dan Ketersediaan dana dan anggaran. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil hendaknya selalu melakukan koordinasi dengan setiap kecamatan untuk mengatasi permasalahan pada pelaksanaan program e-KTP sehingga mendapat suatu penyelesaian yang disepakati bersama, serta selalu mengadakan evaluasi mengenai permasalahan yang terjadi di lapangan. Jadi apabila mengalami kesulitan, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dapat berkoordinasi dengan pemerintah pusat untuk memberikan solusi dari permasalahan tersebut dan setiap informasi tentang program e-KTP yang didapat dari pemerintah pusat agar program e-KTP dapat selesai sesuai dengan target.

Kata Kunci: *Manajemen, Pelayanan, Administrasi Kependudukan, e-KTP*

PENDAHULUAN

Upaya pemerintah secara terus menerus dalam rangka perbaikan sistem manajemen pelayanan umum ternyata masih mengalami kesulitan serta kendala-kendala yang terjadi dilapangan baik secara internal maupun eksternal diantaranya, kurang efektifnya pelayanan yang telah diberikan oleh petugas pengurusan e-KTP, kurangnya alat dalam pelayanan pembuatan e-KTP, kurangnya informasi yang jelas untuk masyarakat, listrik hambat pelaksanaan e-KTP, maupun tidak dibayarnya tenaga honorer pembuatan e-KTP. Akhir-akhir ini, pemerintah Indonesia sedang gencar mempromosikan program e-KTP. KTP elektronik ialah dokumen kependudukan yang memiliki Sistem keamanan, baik secara administrasi maupun teknologi informasi dengan berbasis pada database kependudukan nasional. Program e-KTP ini bertujuan untuk meminimalisir kecurangan adanya e-KTP ganda. Adapun hal yang dapat terjadi dengan penggandaan e-KTP ini, antara lain adalah redundansi data saat survei kependudukan, daftar pemilih tetap pada pemilihan umum, dan sebagainya. Menghadapi situasi saat ini, agar dapat bertahan dan merubah tanggapan negatif dari masyarakat maka setiap organisasi harus mampu menjaga kualitas layanan umum dan pelayanannya agar masyarakat merasa puas, oleh sebab itu penyelenggara pelayanan harus selalu memberikan pelayanan yang terbaik karena kunci utama memenangkan persaingan adalah memberi kepuasan kepada masyarakat melalui manajemen pelayanan KTP Elektronik. Hal ini yang mendorong penulis untuk mengkaji dan meneliti masalah manajemen pelayanan KTP Elektronik Oleh sebab itu dalam kesempatan ini penulis mengupayakan suatu kajian ilmiah dalam judul penelitian “Manajemen Pelayanan Kependudukan dalam penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Konawe”

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang akan digunakan dalam rangka penulisan Skripsi ini adalah penelitian *deskriptif* yaitu penelitian yang bertujuan menggambarkan keadaan di lapangan dengan data yang diperoleh dari hasil penelitian. Secara garis besar penelitian deskriptif memiliki tujuan memberikan gambaran tentang situasi yang berhubungan dengan masyarakat tertentu sehingga data yang diberikan akan lebih akurat tentang kejadian yang dipelajari.

Informan Penelitian

Informan penelitian dipilih didasarkan pada pertimbangan bahwa informan penelitian dapat memberikan informasi dan yang selengkap-lengkapnyanya dan relevan dengan tujuan penelitian. Berdasarkan penjelasan di atas, maka yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut, Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab.Konawe (*Key Informan*),



Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab.Konawe, Kepala Seksi Identitas Penduduk, Kepala Seksi Pendataan Penduduk dan Kepala seksi Sistem Informasi dan Kependudukan; dan Operator Perekaman;

Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang relevan dan lengkap, penelitian ini menggunakan beberapa teknik untuk mengumpulkan data. Adapun teknik-teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. *Studi Kepustakaan (library research)* dimana dilakukan kajian secara analitis terhadap sumber-sumber tertulis yang relevan seperti buku teks, majalah ilmiah, surat kabar dan lain-lain.
2. *Studi Lapangan (field research)* dimana penulis mendatangi lokasi penelitian secara langsung. Dalam studi lapangan ini akan digunakan 2 macam teknik :
 1. Observasi (Pengamatan) yaitu cara untuk memperoleh data melalui kegiatan pengamatan langsung terhadap objek penelitian untuk memperoleh keterangan atau data yang relevan dengan objek penelitian. Selanjutnya, peneliti memahami dan menganalisis berbagai gejala yang berkaitan dengan objek penelitian.
 2. Wawancara (*Interview*). Wawancara ini dilakukan dengan menggunakan pedoman wawancara (*interview guide*). Proses wawancara dilakukan secara terbuka untuk menggali informasi sehubungan Penelitian.
3. Dokumentasi, yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan mengkaji dokumen-dokumen baik berupa buku referensi maupun peraturan atau pasal yang berhubungan dengan penelitian ini guna melengkapi data-data yang berhubungan dengan penelitian ini.

Jenis Dan Sumber Data

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, yaitu menggambarkan tentang manajemen pelayanan KTP Elektronik pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab.Konawe. Data yang akan digunakan pada penelitian ini yaitu data primer dan sekunder. Data primer diperoleh dengan menggunakan observasi dan wawancara. Metode observasi yang dimaksudkan adalah pengumpulan data dengan menggunakan pengamatan secara langsung pada objek penelitian yang berkaitan dengan tujuan penelitian. Sedangkan metode wawancara adalah dengan mengajukan pertanyaan yang telah disusun terlebih dahulu kepada informan penelitian. Data sekunder adalah data yang sudah diolah dalam bentuk naskah tertulis atau diperoleh melalui penelusuran dokumen-dokumen yang relevan dengan masalah sehingga dapat dipakai sebagai pendukung dalam penelitian ini.

Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara kualitatif deskriptif, yaitu dengan menggambarkan, menafsirkan, dan menarik kesimpulan dari data yang dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. *Studi Kepustakaan (library research)* dimana dilakukan kajian secara analitis terhadap sumber-sumber tertulis yang relevan seperti buku teks, majalah ilmiah, surat kabar dan lain-lain. *Studi Lapangan (field research)* dimana penulis mendatangi lokasi penelitian secara langsung. Dalam studi lapangan ini akan digunakan 2 macam teknik :



1. Observasi (Pengamatan) yaitu cara untuk memperoleh data melalui kegiatan pengamatan langsung terhadap objek penelitian untuk memperoleh keterangan atau data yang relevan dengan objek penelitian. Selanjutnya, peneliti memahami dan menganalisis berbagai gejala yang berkaitan dengan objek penelitian.
2. Wawancara (*Interview*). Wawancara ini dilakukan dengan menggunakan pedoman wawancara (*interview guide*). Proses wawancara dilakukan secara terbuka untuk menggali informasi sehubungan Penelitian.
3. Dokumentasi, yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan mengkaji dokumen-dokumen baik berupa buku referensi maupun peraturan atau pasal yang berhubungan dengan penelitian ini guna melengkapi data-data yang berhubungan dengan penelitian ini.

Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (*Conclusion Drawing and Verification*)

Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah apabila tidak diketemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang diketemukan pada awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten pada saat di lapangan untuk mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikeluarkan merupakan kesimpulan yang kredibel sehingga dengan kesimpulan ini diharapkan dapat menemukan temuan baru yang sebelumnya belum ada. Temuan dapat berupa deskripsi apa gambaran suatu objek yang sebelumnya masih belum jelas, sehingga setelah diteliti menjadi jelas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Infrastruktur Telekomunikasi

Infrastruktur Telekomunikasi hal ini menjadi faktor yang teramat penting, pelaksanaannya memerlukan perangkat keras seperti computer, jaringan dan infrastruktur lainnya. Untuk penyelenggaraan E-KTP ini pemerintah khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Konawe sudah menyediakan sebanyak 2 set yang terdiri dari komputer, kamera, perekaman tanda tangan, alat *scan* sidik jari dan alat *scan* retina mata untuk setiap Kecamatan di Kabupaten Konawe. Permasalahan dalam infrastruktur penyelenggaraan E-KTP ini banyak terjadi di setiap kecamatan. Kecamatan mengeluhkan kurangnya alat perekaman E-KTP yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Konawe. Selain itu, untuk kualitas alat yang digunakan kurang baik, sehingga sering menjadi kendala saat perekaman. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Konawe tidak bisa menambah jumlah alat yang sudah diberikan dan tidak bisa menentukan jenis alat dengan kualitas seperti apa yang dibutuhkan pada saat perekaman, karena semua sudah ditentukan oleh pemerintah pusat. Dari beberapa pernyataan dan hasil observasi dapat disimpulkan bahwa aspek kesiapan infrastruktur telekomunikasi sudah direncanakan dengan matang oleh pemerintah pusat, tetapi masih banyak kekurangan yaitu pemerintah tidak memperhatikan kuantitas alat dengan jumlah warga di setiap daerah dan kualitas alat yang kurang baik sehingga apabila melayani dalam waktu yang cukup lama, alat tersebut mengalami kendala. Akibatnya pelaksanaan perekaman terhambat. Hal seperti itu perlu diperhatikan karena alat-alat tersebut merupakan aspek penting dalam proses penyelenggaraan E-KTP.



Integrasi ICT (*Information and Communication Technologies*)

ICT (*Information and Communication Technologies*) atau teknologi informasi dan komunikasi ini dipandang sebagai “sektor produksi” dan strategi *e-readiness* nasional. Hal dimaksudkan untuk mempermudah dan membantu pemerintah dalam penginputan data base pemerintahan khususnya data base penduduk. Integrasi ICT sendiri merupakan aspek yang memperlihatkan kesiapan pemerintah dalam menjalankan program e-government. Integrasi ICT ini juga dapat terlihat dari pola komunikasi, alur e-KTP, pola data dan Jaringan. Komunikasi dimaksudkan untuk memudahkan para aparatur pelaksana dalam melaksanakan kebijakan e- KTP kepada masyarakat. Aparatur merupakan orang yang akan menjadi komunikator, dan komunikasi adalah salah satu variabel penting dalam menjalankan suatu kebijakan. Proses komunikasi kebijakan pembuatan e-KTP berdasarkan mekanisme yang baik yaitu transmisi, kejelasan dan konsistensi. Artinya komunikasi yang baik bisa dilihat dari cara bagaimana penyampaian informasi yang dilakukan, sudah jelaskah informasi yang disampaikan, dan sejauhmana konsistensi penyampaian informasi itu sendiri.

Pola komunikasi yang dibangun pada program e-KTP Kabupaten Konawe ini tergambar dari komunikasi antara Disduk, kecamatan dan masyarakat melalui adanya sosialisasi tentang program e-KTP. Dari hasil wawancara dan pengamatan, hubungan ICT ini terdiri dari pola komunikasi, jaringan dan penginputan data yang saling terkait. Integrasi ICT yang alurnya dari kecamatan ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan berakhir di Pemerintah Pusat berjalan dengan baik. Jadi apapun yang diinput oleh operator semua tersampaikan dengan baik. Hanya terkendala pada jaringan yang menyebabkan terlambatnya penginputan dan penyampaian data dan belum maksimalnya e-KTP dengan data biometrik yang diterapkan.

Tingkat Konektivitas dan penggunaan ICT oleh pemerintah

Berdasarkan *Standard Operational Procedures* (SOP) program e-KTP pemasangan jaringan komunikasi data dengan *sistem Virtual Private Network* (VPN) *dedicated* meliputi penyediaan perangkat komunikasi data seperti modem, router dan pemasangan tower *monopool/triangle* (jika memakai media akses berbasis radio link), pemasangan antena parabola *Very Small Aperture Terminal* -VSAT (jika memakai media akses berbasis satelit) atau melakukan penggalian saluran bawah tanah (jika memakai media akses berbasis *fiber optic*), maka Pemerintah Kabupaten memfasilitasi perizinan. Pemasangan instalasi ini dilakukan oleh pemerintah pusat yaitu Konsorsium PNRI yang bertanggungjawab untuk melakukan instalasi dan konfigurasi dari seluruh perangkat sampai dengan proses uji koneksi ke Pusat Data Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri, sehingga jaringan komunikasi data dapat dipastikan berfungsi dengan baik di setiap tempat pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota dan di kecamatan.

Namun, Disdukcapil menghadapi kesulitan dalam hal gangguan kerusakan fasilitas pada sistem *hardware* maupun *software* terutama dalam tingkat konektivitas jaringan yang sering terganggu. Tingkat konektivitas dalam program e-KTP ini digunakan dalam hal penyampaian *data base* yang diinput oleh setiap operator kecamatan yang langsung terhubung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Sedangkan untuk penggunaan ICT dilakukan oleh setiap Kecamatan sesuai dengan arahan dan perintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dalam hal tingkat konektivitas, penyelenggaraan e-KTP memerlukan konektivitas internet yang baik,



sebab jika konektivitas internet buruk akan menghambat proses perekaman E-KTP. Dapat disimpulkan bahwa penggunaan ICT oleh Pemerintah Kabupaten Konawe sudah cukup baik terlihat dari penggunaan ICT untuk melakukan komunikasi dan koordinasi antara kecamatan, Disdukcapil dan pemerintah pusat khususnya Kemendagri. Sedangkan untuk tingkat konektivitas, pemerintah sudah semaksimal mungkin memberikan sarana dan prasarana berupa *hardware* dan *software* pendukung maupun pemasangan instalasi jaringan di setiap kecamatan pelaksana program e-KTP. Namun, masih ada kendala seperti masalah sinyal jaringan dan kerusakan pada *hardware* dan *software*. Hal ini tidak dapat diatasi oleh pihak Disdukcapil Kabupaten Konawe karena apapun kerusakan dan gangguan yang terjadi pihak Disdukcapil hanya menunggu perbaikan dari pemerintah pusat.

Pelatihan

Dalam melakukan manajemen pelayanan tentunya ada indikator skill yang harus dimiliki seseorang untuk menjalankan suatu program. Untuk melatih keahlian seseorang dalam menjalankan tugasnya, pemerintah melakukan pelatihan atau bimtek sebelum terjun langsung ke lapangan. Bimbingan teknis operator ini dilaksanakan oleh Konsorsium kepada operator yang akan ditugaskan di tempat pelayanan e-KTP di Dinas dan di Kecamatan yang pelaksanaannya dipusatkan di Kabupaten. Pelatihan ini dilakukan juga oleh Pemerintah Kabupaten Konawe kepada seluruh calon operator perekaman e-KTP Kabupaten Konawe untuk membentuk sumber daya manusia yang berkualitas dan profesional. Dalam mewujudkan profesionalisme diadakannya pendidikan dan pelatihan yang panjang dan berat, artinya diperlukan proses belajar bagi setiap aparatur pemerintah secara terus-menerus. Maka dari itu pelatihan yang diadakan pemerintah Kabupaten Konawe ini dilaksanakan beberapa hari. Pelatihan aparatur yang dilakukan oleh Kabupaten Konawe merupakan pengembangan sumber daya aparatur dengan cara pelatihan mengoperasikan komputer. Hal ini bertujuan agar dapat menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi dan informasi dalam melaksanakan tugasnya. Pengembangan sumber daya aparatur diterapkan supaya aparatur mendapatkan pelatihan khusus dalam implementasi kebijakan e-KTP, sehingga menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas dan profesional dalam pengoperasian alat-alat perekaman e-KTP. Pelatihan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Konawe sudah dirasa cukup oleh setiap operator perekaman. Sehingga dalam proses perekaman e-KTP, operator dapat menjalankan tugasnya sesuai dengan materi pelatihan yang diberikan. Namun, seharusnya pemerintah juga menyisipkan materi mengenai mengatasi kerusakan pada alat maupun jaringan sehingga operator perekaman dapat memperbaiki sendiri jika terjadi kerusakan tanpa harus menunggu petugas yang dikirimkan Disdukcapil ataupun pemerintah pusat.

Kapasitas Sumber Daya Manusia

Kapasitas Sumber Daya Manusia mempunyai peranan penting dalam kesiapan pemerintah dalam menjalankan e-Government terutama dalam hal ini penyelenggaraan manajemen pelayanan e-KTP. Menurut Indrajit (2005:9) semakin tinggi tingkat *information technology literacy* SDM di pemerintah, semakin siap mereka untuk menerapkan konsep e-government. Kesiapan Sumber Daya Manusia akan menunjukkan performa penerapan e-government.

Kapasitas sering digunakan ketika dalam berbicara tentang peningkatan kemampuan seseorang ketika mengikuti pelatihan atau mengikuti pendidikan. Kapasitas tidak hanya berkaitan dengan keterampilan dan kemampuan individu, tetapi juga kemampuan organisasi untuk mencapai



misinya secara efektif. Sumber daya manusia yang diperlukan adalah yang mempunyai keahlian atau yang mampu dalam bidang teknologi informasi, hal tersebut dikarenakan akan sesuai dengan kenyataan yang diperlukan dalam mengoperasikan komputer dalam bentuk *hardware* ataupun *software* pada saat proses perekaman e-KTP oleh para aparatur pelaksana dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara maksimal. Berdasarkan hasil pengamatan penulis tidak tertera adanya mekanik yang mempunyai tugas dan fungsi dalam memperbaiki kerusakan alat baik berupa *hardware* dan *software*. Maka dari itu, selain operator sumber daya yang diperlukan dalam penyelenggaraan ini juga tenaga ahli dalam peralatan perekaman, sehingga apabila ada kerusakan alat atau masalah jaringan tidak harus menunda proses perekaman. Tapi di Kabupaten Konawe untuk tenaga ahli dalam bidang tersebut tidak disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Jadi apabila ada kerusakan dengan alat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil hanya menunggu dari pusat. Dari informasi yang didapat, disimpulkan bahwa kapasitas sumber daya manusia dalam penyelenggaraan e-KTP ini dirasa sudah cukup kompeten, professional, dan berkomitmen untuk melayani masyarakat. Tetapi masih ada kendala dalam hal tidak ada tenaga ahli dalam memperbaiki perangkat berupa *hardware* maupun *software*.

Kebijakan Pemerintah

Secara istilah/terminologi *policy* (kebijakan) itu seringkali penggunaannya dalam komunikasi politik saling dipertukarkan dengan istilah-istilah lain, seperti tujuan (*goals*), program, keputusan, undang-undang, ketentuan-ketentuan, usulan-usulan dan rancangan besar (*grand design*) yang dibuat oleh pemerintah (Wahab, 2012:6). Kebijakan pemerintah dalam penyelenggaraan e-KTP ini dianggap faktor yang penting dalam keberhasilan program e-KTP ini. Sebab kesiapan dalam membuat suatu kebijakan akan menentukan dasar dan arah suatu rencana akan berhasil. Selanjutnya Indrajit (2005:8) menyatakan: “Hal yang menunjukkan adanya kesiapan untuk ke arah penerapan e-government adalah suatu “kebijakan” atau nuansa keinginan dan kesepakatan dari kalangan pemerintah dan stakeholder untuk saling membagi dan tukar menukar informasi dalam penyelenggaraan aktivitas sehari-hari”.

Kebijakan kesiapan penyelenggaraan e-KTP ini berdasarkan Inpres No.3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-government, kesiapan (*readiness*) pemanfaatan teknologi informasi pada umumnya ditinjau dari sejumlah aspek sebagai berikut: *Leadership*, Infrastruktur Jaringan Informasi, Pengelolaan Informasi, Lingkungan Bisnis, Masyarakat dan Sumber Daya Manusia. Kebijakan pemerintah mengenai e-KTP ini dijalankan secara baik. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sendiri menjalankan tugasnya sesuai arahan dan kebijakan dari pemerintah. Jadi dapat disimpulkan kesiapan kebijakan pemerintah dalam penyelenggaraan e-KTP ini sudah baik sebab kebijakan tersebut dijalankan dan diterapkan oleh seluruh lapisan masyarakat. Walaupun hasil dari e-KTP ini belum seperti yang diharapkan oleh pemerintah, yaitu berlaku pada segala jenis administrasi kependudukan lainnya.

Ketersediaan Dana dan Anggaran

Ketersediaan dana dan anggaran ini merupakan faktor penting yang harus pemerintah perhatikan dalam hal kesiapan penyelenggaraan suatu program. Karena sekecil apapun rencana e-government akan diterapkan pasti akan membutuhkan sejumlah sumber daya finansial untuk membiayainya. Menurut Indrajit (2005:9) pemerintah daerah tertentu harus memiliki jaringan yang cukup terhadap berbagai sumber dana dan memiliki otoritas untuk menganggarkannya. Dana dalam



hal ini bukan hanya mencakup pada investasi semata, namun perlu pula dianggarkan untuk biaya operasional, pemeliharaan dan pengembangan di kemudian hari. Ketersediaan dana ini perlu mendapatkan perhatian, karena apabila kebijakan, peraturan sudah dibuat sebegus mungkin tapi ketersediaan dana dan penganggaran yang kurang maka penyelenggaraan suatu program tidak akan berjalan dengan baik. Komitmen aparatur Disdukcapil dalam melaksanakan program e-KTP yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara efektif dan efisien, maksimal dan juga transparan harus didukung pula dengan adanya suatu *incentives* yang memiliki arti menambah keuntungan atau biaya tertentu kepada para aparatur pelaksana kebijakan e-KTP guna memotivasi atau menambah semangat dan rasa tanggung jawab bagi para aparatur pelaksana dalam menjalankan kebijakan e-KTP sesuai dengan tugas, pokok, dan fungsinya masing-masing. Selain itu, insentif juga diciptakan untuk menghindari para aparatur pelaksana kebijakan bertindak berdasarkan kepentingan mereka sendiri yang tidak sesuai dengan peraturan-peraturan yang sudah semestinya mereka harus jalankan dan patuhi.

KESIMPULAN

Berdasarkan uraian pada hasil penelitian dan pembahasan, dapat ditarik kesimpulan bahwa manajemen pelayanan administrasi kependudukan dalam penerbitan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Konawe bahwa kesiapan dalam melaksanakan manajemen pelayanan, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Konawe tersebut sudah tersedia, terlihat dari sarana dan prasarana infrastruktur telekomunikasi yang cukup lengkap tetapi tidak dilakukan pemeliharaan secara rutin, hubungan ICT, kemudian tingkat konektivitas dan penggunaan ICT oleh pemerintah belum maksimal dikarenakan kurangnya kegiatan bimbingan teknis ataupun pelatihan khusus bagi para penyedia layanan sehingga kapasitas Sumber Daya yang sudah ada tidak dibekali dengan , Kebijakan pemerintah, dan Ketersediaan dana dan anggaran.

DAFTAR PUSTAKA

- Arisutha, Damartaji. 2005. *Dimensi Kualitas Pelayanan*. Jakarta : Gramedia Pustaka
- Budiman Rusli. 2004, *Pelayanan Publik di Era Reformasi*: Jakarta: Rineka Cipta.
- Daft, *Era Baru Manajemen*, Edisi revisi (Jakarta: Selemba Empat, 2013)
- Departemen Komunikasi dan Informatika Indonesia. *Blue Print Sistem Aplikasi E-Government*. Jakarta Tahun 2014
- Dokumen Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. *Data Base Kependudukan dan*
- Dwiyanto, Agus 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah
- E-KTP. 2018. Konawe: Advokasi dan Sosialisasi NIK dan E-KTP* Dokumen Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. *Program Pelaksanaan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kabupaten Konawe*. Tahun 2018
- Furqoni, Muhammad. 2015. *Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik 1. Kualitas Pelayanan Publik Pada Pelayanan e-KTP*. Surabaya: Unesa
- Indrajit, Richardus Eko dkk. 2005. *E-Government in Action Ragam Kasus Implementasi Sukses di Berbagai Belahan Dunia*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik



- Manullang, *Dasar-Dasar Manajemen* (Cet. 1; Jakarta: Galia Indonesia, 1996)
- Moenir, (1992). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara. , T.B. *Konsep Manajemen Modern*, Makalah.
- Nugroho & Riant, *Kebijakan Publik (Formulasi, Implementasi dan Evaluasi Kebijakan)*, Jakarta: PT. Aneka, 2004
- Nurcholis & Hanif, *Pemerintahan dan Otonomi Daerah*, Jakarta: PT. Gramedia Widasarana Indonesia, 2005
- Osborne, David dan Peter Plastrik. 2001. *Memangkas Birokrasi: Lima Strategi Menuju Pemerintahan Wirausaha*. Terjemahan. Jakarta: PPM.
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Rahmayanti, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Ratminto & Atunarsih, *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2005
- Sinambela, L.P. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Terry, *Principles Of Management*, Editor (New York: Richard D. Irwan, 1961)
- Tjiptono. 1999. *Kepuasan Dalam Pelayanan*. Jakarta ; Salemba Empat. Direktorat Jenderal Disdukcapil dan Kementrian Dalam Negeri. Jakarta
- Undang-undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
- Undang-undang Nomor 24 tahun 2013 tentang Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Widjaja & Haw, *Otonomi Daerah dan Daerah Otonom*, Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2002