

**PERAN KOORDINASI PIMPINAN UNTUK MENINGKATKAN  
KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN KARTU TANDA  
PENDUDUK ELEKTRONIK (KTP-E) DI KECAMATAN JELUTUNG  
KOTA JAMBI**

**Chessy Elsera**

Program Magister Manajemen FEB Universitas Jambi  
Email : chessy.elsera@gmail.com

**Abstrak**

*Penelitian ini bertujuan untuk 1) untuk mendiskripsikan, menganalisis dan menginterpretasikan peran koordinasi Pimpinan untuk meningkatkan kinerja pegawai dalam pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-elektronik) di Kantor Kecamatan Jelutung Kota Jambi; 2) untuk mendiskripsikan, menganalisis dan menginterpretasikan faktor pendukung dan penghambat peran koordinasi Pimpinan untuk meningkatkan kinerja pegawai dalam pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-elektronik) di Kantor Kecamatan Jelutung Kota Jambi. Penelitian ini menggunakan informan antara lain : Informan pada penelitian ini sebanyak ada 6 (enam) orang yaitu; Sekretaris Camat Jelutung (1 orang), Kepala Lurah Kebun Handil (1 orang), Kepala Seksi Pemerintahan Umum (1 orang), Operator KTP-elektronik (2 orang) dan Masyarakat (1 orang). Analisis data dengan menggunakan model interaktif dari Miles dan Huberman. Kesimpulan penelitian. Koordinasi horizontal sudah cukup baik, pada pelaksanaan terdapat hambatan terkait dengan perekaman e-KTP; 2) koordinasi horizontal memiliki hambatan seperti antrian Panjang dan ketidak hadiran petugas sehingga mengnggu pelayanan perekam e-KTP; 3) kontro terhadap proses mulai dari perekaman belum optimal, terutama yang bersentuhan langsung dengan pelayana, sehingga peran camat sebagai pimpinan tertinti terkesan belum optimal. Saran pada penelitian ini pembagian tugas yang sesuai, menambah fasilitas yang dibutuhkan, meningkatkan pengawasan sebagai peran camat dalam meningkatkan kinerja, memberikan surat peringatan (SP) bagi pegawai yang tidak menjalankan tugas.*

*Kata kunci : Peran, camat, koordinasi, pelayanan, kinerja*

**Abstract**

*This study aims to 1) describe, analyze and interpret the role of leadership coordination to improve employee performance in the service of making Electronic Identity Cards (KTP-electronic) at the Jelutung District Office, Jambi City; 2) to describe, analyze and interpret the factors supporting and inhibiting the role of leadership coordination to improve employee performance in the service of making Electronic Identity Cards (KTP-electronic) at the Jelutung District Office, Jambi City. This study uses informants, among others: Informants in this study as many as 6 (six) people, namely; The Secretary of the Jelutung Sub-district (1 person), the Head of the Village Head of Kebun Handil (1 person), the Head of the General Administration Section (1 person), the Electronic-KTP Operator (2 people) and the Community (1 person). Data analysis using an interactive model from Miles and Huberman. Research conclusion. Horizontal coordination is good enough, in implementation there are obstacles related to e-KTP recording; 2) horizontal coordination has obstacles such as long queues and the absence of officers so that it interferes with the e-KTP recorder service; 3) the control over the process starting from recording has not been optimal, especially those that are in direct contact with the service, so that the role of*

*the sub-district head as the highest leader seems not optimal. Suggestions in this study are appropriate division of tasks, add the required facilities, increase supervision as the role of the sub-district head in improving performance, provide SP for employees who are not carrying out their duties.*

*Keywords: role, sub-district head, coordination, service, performance*

## **1. Pendahuluan**

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Pasal 126 ayat 2 bahwa “Kecamatan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dipimpin oleh Camat yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan sebagian wewenang Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah”. Camat adalah pimpinan di tingkat Kecamatan.

Dwiyanto (2011) mengatakan “Kartu Tanda Penduduk masih banyak terjadi kasus korupsi dimana-mana sebagian besar pegawai pencetak Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-elektronik) meminta uang pelicin dalam menerbitkan KTP bagi masyarakat yang baru mengurus KTP atau Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran”. Sedangkan pada Kantor Kecamatan Jelutung yang penulis amati bahwa dalam pembuatan KTP Elektronik ini tidak dipungut biaya cukup masyarakat membawa Kartu Keluarga (KK), Surat Pengantar dari Ketua Rukun Tetangga (RT) setempat, Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) yang sudah dibayar.

Program KTP Elektronik (KTP-elektronik) dilatarbelakangi oleh sistem pembuatan KTP konvensional/nasional di Indonesia yang memungkinkan seseorang dapat memiliki lebih dari satu KTP. Hal ini disebabkan belum adanya basis data terpadu yang menghimpun data penduduk dari seluruh Indonesia. Fakta tersebut memberi peluang penduduk yang ingin berbuat curang dalam hal-hal tertentu dengan menggandakan KTP-nya. Oleh karena itu, didorong oleh pelaksanaan pemerintahan elektronik (*e-Government*) serta untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia menerapkan suatu sistem informasi kependudukan yang berbasis teknologi yaitu Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-elektronik).

Di Kecamatan Jelutung, peran seorang Pimpinan dalam mengkoordinasi sangat mempengaruhi kesuksesan suatu pelayanan di Kecamatan tersebut, karena secara otomatis Camat adalah seorang kepala wilayah dan memiliki kewenangan yang cukup besar, yakni bersifat atribut. Namun dalam kenyataannya peran Camat pada Kantor Kecamatan Jelutung belum maksimal terlaksana khususnya dalam pelayanan pembuatan KTP Elektronik (KTP-elektronik), hal ini terlihat pada pelayanan pegawai pada Kantor Kecamatan Jelutung yang masih terlihat lambat dalam melayani pembuatan KTP Elektronik (KTP-elektronik), sehingga membuat antrian yang panjang bagi masyarakat yang ingin membuat KTP Elektronik (KTP- elektronik).

Salah satu program pemerintah yang dikeluarkan pada tahun 2011 adalah program dari Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, yang diberikan nama “KTP Elektronik (KTP- elektronik) Nasional”. Setiap warga negara mempunyai hak dan kewajiban untuk mengikuti program ini, dengan salah satu haknya adalah penduduk yang wajib KTP atau yang biasa dikenal dengan namawajib KTP berhak untuk mendapat KTP Elektronik (KTP-elektronik) dan tidak boleh diwakili.

Berdasarkan hasil pengamatan pada Kecamatan Jelutung peneliti menemukan bahwa upaya yang dilakukan dalam pembuatan KTP-elektronik di Kantor Kecamatan

Jelutung belum membuahkan hasil yang memuaskan, hal ini terbukti dengan adanya masyarakat yang sudah melakukan pembuatan KTP- elektronik dan sudah mendapat KTP- elektronik sedangkan masyarakat yang lain belum mendapat KTP- elektronik, dan juga ada kekeliruan dan ketidakcocokan data pada saat pencetakan KTP sehingga yang bersangkutan harus melaporkan diri pada petugas pembuatan KTP agar diperbaiki dan melakukan pencetakan ulang, pelayanan pada UPTD Kantor Kecamatan Jelutung yang masih terlihat lambat dalam melayani pembuatan KTP Elektronik (KTP- elektronik), sehingga membuat antrian yang panjang bagi masyarakat yang ingin membuat KTP Elektronik (KTP- elektronik), kurangnya koordinasi yang baik antara pegawai UPTD Kecamatan dengan masyarakat dalam pembuatanKTP Elektronik (KTP- elektronik).

## **2. Kajian Pustaka**

Menurut G.R.Terry (2006) Koordinasi ialah suatu usaha yang sinkron dan teratur untuk menyediakan jumlah waktu yang tepat, dan mengarahkan pelaksanaan untuk menghasilkan suatu tindakan yang seragam dan harmonis pada sasaran yang ditentukan". Karakteristik utama dari organisasi adalah adanya koordinasi sebagai upaya dari sumberdaya manusia yang terlibat dalam organisasi. Koordinasi yang baik akan menghasilkan sesuatu yang jauh lebih baik dibandingkan upaya individu (Solihin , 2009).

Hasibuan (2013) menyatakan bahwa koordinasi adalah kegiatan mengarahkan, mengintegrasikan dan mengkoordinasikan unsur-unsur manajemen dan pekerjaan-pekerjaan para bawahan dalam mencapai tujuan organisasi. Koordinasi merupakan proses pengintegrasian tujuan dan kegiatan pada satuan yang terpisah pada suatu organisasi untuk mencapai tujuan organisasi secara efisien (Yohanes Yahya, 2006). Berbeda dengan pendapat Handoko (2010) menyatakan koordinasi adalah proses pengintegrasian tujuan-tujuan dan kegiatan- kegiatan pada satuan-satuan yang terpisah (departemen-departemen atau bidang- bidang fungsional) pada suatu organisasi untuk mencapai tujuan secara efisien dan efektif.

Secara umum organisasi memiliki tipe koordinasi yang dipilih dan disesuaikan dengan kebutuhan atau kondisi tertentu yang diperlukan untuk melaksanakan tugas agar terjadi pencapaian tujuan dengan baik. Menurut Hasibuan (2013) tipe koordinasi dibagi menjadi 2 (dua) bagian yakni Kordinasi Vertikal dan koordinasi horizontal.

Kepemimpinan pada dasarnya mempunyai pengertian sebagai sifat, kemampuan, proses, dan atau konsep yang dimiliki oleh seseorang, kompetensi, keahlian dalam memimpin sehingga dapat diikuti, dipatuhi, dihormati oleh yang dipimpinnya sehingga yang dipimpin bersedia dengan keikhlasan melakukan pekerjaan yang ditugaskan oleh pemimpin (Hadiyanti, 2015).

Pengertian pemimpin menurut Kouzes (2004) adalah seorang *visioner* yang bersedia melangkah ke dalam situasi yang tidak diketahui. Pemimpin harus mempunyai visi yang jelas sehingga dapat menjadi penuntun dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sebagai pemimpin melalui misi dan program yang dibuat. Sudriamunawar (2006) mengungkapkan bahwa pemimpin merupakan seseorang yang memiliki kecakapan tertentu yang dapat mempengaruhi para pengikutnya untuk melakukan Kerjasama dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Matondang (2008) mendefinisikan pemimpin adalah seseorang yang mampu melakukan sesuatu yang diinginkan. Pemimpin adalah seseorang dengan pribadi yang memiliki superioritas tertentu, sehingga dia memiliki kewibawaan dan kekuasaan untuk menggerakkan orang lain melakukan usaha Bersama guna mencapai sasaran tertentu. Pemimpin adalah anggota dari suatu kumpulan yang diberi kedudukan tertentu dan

diharapkan dapat bertindak sesuai kedudukannya (Veithzal, 2010). Artinya pemimpin juga seorang dari suatu perkumpulan dapat menggunakan pengaruhnya untuk mewujudkan dan mencapai tujuan kelompok (Sudriamunawar, 2006; Lantu, 2007; Badeni, 2014).

Kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi yang dicapai seseorang) (Mangkunegara, 2016). Kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya berdasarkan tanggung jawab yang diberikan (Dian & Lina, 2020) dan hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya. Kinerja merupakan hasil yang ada pada suatu proses yang memberikan acuan dan ukuran selama periode tertentu yang berdasarkan ketentuan dan kesepakatan yang telah dibuat sebelumnya (Edison, 2016).

Kinerja pegawai/aparatur pemerintahan adalah pekerja yang digaji Pemerintah melaksanakan tugas-tugas teknis Pemerintahan melakukan pelayanan kepada masyarakat berdasarkan ketentuan yang berlaku (Dharma Setyawan, 2004). Kinerja pegawai (Birokrasi) menurut Dwiyanto (2006) pengukuran birokrasi berdasarkan indikator yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas dan akuntabilitas.

Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun (Kotler, 2011), mencakup pelayanan bagi masyarakat atau kegiatan dari organisasi yang dilakukan untuk mengamalkan dan mengabdikan diri kepada masyarakat (Mukarom dan Laksana, 2018). Artinya pelayanan merupakan kegiatan yang bertujuan untuk membantu menyiapkan atau mengurus segala sesuatu yang dibutuhkan oleh orang lain, seperti melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan kebutuhan seseorang atau sekelompok orang.

Pelayanan publik menurut Agus Priyanto (2010) terdiri atas 3 jenis yaitu pelayanan Administratif, pelayanan Jasa dan pelayanan barang. Secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, tidak diskriminatif dan keseimbangan hak dan kewajiban Sinambela (2011).

Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006, Kartu Tanda Penduduk Elektronik selanjutnya disingkat KTP-elektronik adalah identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksanaan yang berlaku diseluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Jadi yang dimaksud dengan KTP-elektronik ialah Kartu Tanda Penduduk yang dibuat secara Elektronik yang berfungsi secara komputerisasi dan memiliki spesifikasi dan format KTP Nasional yang dilindungi dengan sistem pengamanan khusus sebagai identitas resmi penduduk yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota.

### **3. Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Menurut Bogdan dan Taylor (dalam Moleong, 2013) mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku orang yang diamati dengan penjelasan secara terperinci tentang permasalahan yang berhubungan dengan teori dan data yang ada, sehingga mendapat suatu kesimpulan. Lokasi dalam penelitian dilaksanakan di Kecamatan Jelutung Kota Jambi.

Dalam penelitian ini data yang dikumpulkan bersumber dari penduduk wajib KTP-elektronik dan Kantor Kecamatan Jelutung. Informan pada penelitian ini sebanyak ada 6 (enam) orang yaitu; Sekretaris Camat Jelutung (1 orang), Kepala Lurah Kebun Handil (1 orang), Kepala Seksi Pemerintahan Umum (1 orang), Operator KTP-elektronik (2 orang) dan Masyarakat (1 orang).

Penelitian ini menggunakan dokumen-dokumen resmi yang dikeluarkan oleh pemerintah dalam bentuk undang-undang kependudukan ataupun dokumen-dokumen pelengkap seperti SOP (Satuan Operasional Prosedur) dan buku-buku petunjuk pelaksanaan pembuatan KTP Elektronik (KTP-elektronik).

### **Teknik Pengumpulan Data**

1. Observasi yaitu cara pengumpulan data dengan menggunakan pengamatan langsung dan mencatat semua data yang diperoleh.
2. Wawancara yaitu cara pengumpulan data yang dilakukan dengan melakukan tanya jawab langsung dengan Kasi Pem, Pelum, UPTD Kantor Camat Jelutung. Pedoman wawancara dibuat sebagai panduan pengumpulan data saat melakukan wawancara. Pedoman wawancara ini berisi pertanyaan-pertanyaan seputar Peran Koordinasi Pimpinan. Pertanyaan disusun secara rinci dan sistematis.
3. Dokumentasi yaitu dalam melakukan studi terhadap dokumen-dokumen resmi yang dikeluarkan oleh pemerintah dalam bentuk undangan kependuduk atau dokumen-dokumen perlengkapan SOP (Satuan Operasi Produser) dan buku-buku petunjuk pelaksanaan pembuatan KTP-elektronik.

### **Teknik Analisis Data**

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif yaitu suatu metode atau cara yang digunakan oleh peneliti untuk mendeskripsikan sosial masyarakat yang terjadi.

Dalam analisis data, penulis menggunakan model interaktif dari Miles and Huberman sebagaimana dikutip oleh Sugiyono (2013) mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas sehingga datanya sudah jenuh. Aktifitas- aktifitas yang dilakukan yaitu : *data reduction, data display, conclusion drawing / verification*.

#### **a. Data Reduction (Reduksi Data)**

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Seperti telah dikemukakan, semakin lama peneliti kelapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui mereduksi data.

#### **b. Data Display (Penyajian Data)**

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah, mendisplaykan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya. Dalam hal ini Miles and Huberman dalam bukunya Sugiyono (2008) menyatakan “yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif”.

#### **c. Conclusion Drawing / Verification**

Langkah ke tiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles and Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan

kesimpulan yang kredibel. Di bawah ini peneliti menggambarkan teknik analisa data dilapangan.

#### **4. Hasil Dan Pembahasan**

##### **Koordinasi Horizontal**

Koordinasi yang dilakukan untuk meningkatkan pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektrik (e-KTP) dilakukan oleh Pemerintah Kecamatan Jelutung dengan Kelurahan yang ada. Berkaitan dengan aspek ini melalui wawancara dengan Bapak Vif Fairi, S.STP (Sekretaris Camat Jelutung) mengenai, Adakah koordinasi dari Pemerintah Kecamatan Jelutung kepada seluruh Kelurahan sebelum dilakukan Pelayanan pembuatan e-KTP, bentuk koordinasinya seperti apa, maksud dan tujuan diadakan koordinasi, hambatan-hambatan yang ditemui pada saat melakukan koordinasi, berdasarkan pertanyaan ini direspon oleh informan dengan menyatakan bahwa:

“Ada koordinasi yang kita lakukan pada saat melakukan pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektrik bersama dengan 7 (tujuh) kelurahan yang ada di Kecamatan Jelutung, dengan maksud agar seluruh masyarakat yang ada di wilayah Kecamatan Jelutung dengan syarat berusia 17 Tahun ke atas atau sudah pernah menikah wajib untuk memiliki Kartu Tanda Penduduk Elektrik (e-KTP) dalam rangka tertib administrasi kependudukan, bentuk koordinasi antara Pemerintah Kecamatan dengan Kelurahan yang ada melalui rapat koordinasi dengan maksud agar bisa bekerja sama dengan seluruh perangkat Kelurahan mengenai pembagian undangan dan pembagian jadwal untuk pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektrik, sedangkan untuk hambatan-hambatan yang ditemui pada saat melakukan koordinasi tidak ada karena semua Perwakilan dari 7 (tujuh) Kelurahan yang ada di Kecamatan Jelutung semuanya hadir dalam rapat koordinasi dimaksud”. (Senin / 08 Juli / 14.00 Wib / Kantor Camat Jelutung)

Berdasarkan jawaban informan di atas, dapat dijelaskan bahwa adanya koordinasi yang baik antara Pemerintah Kecamatan Jelutung dengan 7 (tujuh) Kelurahan yang ada melalui rapat koordinasi dengan maksud agar seluruh masyarakat Kecamatan Jelutung yang sudah memenuhi syarat wajib memiliki Kartu Tanda Penduduk Elektrik (e-KTP), penentuan dan pembagian waktu untuk pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektrik (e-KTP). Koordinasi yang baik antara Pemerintah Kecamatan dengan perwakilan setiap Kelurahan yang ada sehingga dalam pelaksanaan rapat koordinasi tidak mengalami hambatan-hambatan karena semua perwakilan dari 7 (tujuh) Kelurahan di wilayah Kecamatan Jelutung turut serta hadir.

##### **Koordinasi Vertikal**

Koordinasi antara Pemerintah Kecamatan dengan pihak Kelurahan sebelum pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektrik (e-KTP) dan bagaimana bentuk koordinasi yang dilakukan, berdasarkan pertanyaan tersebut direspon oleh informan dengan menyatakan bahwa : “Sebelum dilakukan pelayanan untuk pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektrik (e-KTP) Pemerintah Kecamatan mengeluarkan undangan secara tertulis kepada kami perangkat Kelurahan yang ada untuk melakukan rapat koordinasi dengan maksud agar kami mengeluarkan undangan secara tertulis kepada semua masyarakat yang sudah memenuhi syarat wajib memiliki Kartu Tanda Penduduk Elektrik (e-KTP)” (Senin / 08 Juli / 14.00Wib / Kantor Camat Jelutung)

Berdasarkan jawaban informan di atas, dapat dijelaskan bahwa koordinasi yang dilakukan oleh Pemerintah Kecamatan dengan Perangkat Kelurahan yang ada di wilayah Kecamatan Jelutung dengan maksud agar pihak Kelurahan mengeluarkan undangan

kepada semua masyarakat yang sudah memenuhi syarat dalam hal ini berusia 17 tahun ke atas atau sudah pernah menikah/kawin.

Dengan demikian, berdasarkan pendapat-pendapat dari informan dapat disimpulkan bahwa adanya koordinasi yang baik antara Pemerintah Kecamatan dengan pihak Kelurahan melalui rapat koordinasi dengan maksud agar pihak Kelurahan mengeluarkan undangan secara tertulis kepada masyarakat yang sudah memenuhi syarat untuk pembuatan pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektrik (e- KTP). Senada dengan hal di atas, melalui wawancara dengan Bapak Alamsyah Powa,SE (Lurah Kebun Handil) mengenai adakah pembagian tugas pada saat pelayanan pembuatan e-KTP, adakah hambatan-hambatan yang ditemui pada saat pembagian tugas, berdasarkan pertanyaan ini direspon oleh informan dengan menyatakan bahwa :

“Ada pembagian tugas pada saat pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektrik (e-KTP) khusus untuk kami yang ada di Kelurahan, pembagian tugas ke seluruh perangkat Kelurahan seperti mengantar undangan untuk perekaman e-KTP ke masyarakat melalui RT setempat dan mendampingi masyarakat pada saat perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektrik (e-KTP) sedangkan untuk hambatan-hambatan yang ditemui pada saat pembagian tugas yakni adanya perangkat Kelurahan yang tidak hadir pada saat pembagian tugas sehingga berdampak pada masyarakat yang tidak mendapatkan undangan untuk perekaman e-KTP” (Sabtu / 13 Juli / 09.00 Wib / Kantor Camat Jelutung)

Berdasarkan pendapat-pendapat informan di atas dapat disimpulkan bahwa dalam meningkatkan pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektrik (e-KTP) di Kecamatan Jelutung dilakukan dengan cara pembagian tugas dan peran yang baik kepada seluruh perangkat Kecamatan dan perangkat Kelurahan dengan masing- masing tugas yang berbeda. Akan tetapi, dalam proses pembagian tugas selalu mengalami hambatan disebabkan karena ada pegawai yang bekerja tidak maksimal dan juga adanya perangkat Kelurahan yang tidak hadir. Contohnya sebagian besar masyarakat yang sudah memenuhi syarat untuk melakukan perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektrik (e-KTP) tidak mendapatkan undangan dari Kelurahan secara tertulis sehingga sebagian masyarakat tidak melakukan perekaman e-KTP sesuai dengan jadwal yang ditentukan.

Pelayanan merupakan bagian dari aktifitas memberikan atau mengurus apa yang diperlukan oleh orang lain berupa barang atau jasa kepada pengguna jasa yang membutuhkan. Berkaitan dengan aspek ini melalui wawancara dengan Bapak Arwin (Kepala Seksi Pemerintahan Umum) mengenai Bagaimana cara pelayanan yang dilakukan Pemerintah Kecamatan Jelutung dalam pembuatan e-KTP, Bagaimana koordinasi antara Pemerintah Kecamatan dengan Operator e-KTP pada saat pelayanan pembuatan e-KTP, berdasarkan pertanyaan ini, direspon oleh informan dengan menyatakan : “Pelayanan yang dilakukan oleh Pemerintah Kecamatan Jelutung dalam pembuatan e-KTP yaitu dengan memberikan tempat atau ruangan kepada operator e-KTP untuk melayani masyarakat dalam pembuatan e-KTP sehingga tidak mengganggu aktifitas-aktifitas lainnya yang dilakukan oleh aparat Kecamatan. Sedangkan bentuk koordinasi yang dilakukan oleh Pemerintah Kecamatan dengan operator e-KTP pada saat pelayanan pembuatan e-KTP yakni ada petugas dari Kecamatan yang membantu kelancaran administrasi dalam hal ini menerima undangan yang dibawa wajib e-KTP dan sebagainya” (Sabtu / 13 Juli / 09.00 Wib / Kantor Camat Jelutung)

Berdasarkan jawaban informan di atas dapat dijelaskan bahwa Pemerintah Kecamatan Jelutung menyediakan tempat atau ruangan yang digunakan oleh operator e-KTP dan masyarakat dan juga ada staf yang ditugaskan oleh Pemerintah Kecamatan

Jelutung untuk membantu kelancaran administrasi untuk proses perekaman dan pembuatan e-KTP.

Dengan pendapat di atas diakui juga oleh Bapak Hipni (Operator e-KTP) mengenai cara pelayanan yang dilakukan untuk pembuatan e-KTP, berdasarkan pertanyaan ini direspon oleh informan dengan menyatakan bahwa : “Pelayanan untuk masyarakat yang melakukan pembuatan e-KTP dilakukan secara online menggunakan fasilitas yang telah disediakan dengan cara masyarakat memberikan data identitas pribadi, sidik jari, dan foto. Setelah itu data dikirim ke pusat secara online untuk selanjutnya proses percetakan, hasil fisik e-KTP akan dikirim ke Kecamatan Jelutung dengan jangka waktu

2-3 bulan setelah dilakukan perekaman. Setelah mendapatkan hasil fisik e- KTP maka diwajibkan untuk melakukan aktivisasi di Kantor Camat Jelutung” (Sabtu / 13 Juli / 09.00 Wib / Kantor Camat Jelutung)

Berdasarkan jawaban informan di atas, dapat dijelaskan bahwa pelayanan yang diberikan oleh operator e-KTP kepada masyarakat wajib e-KTP dengan cara memberikan data mengenai identitas diri, sidik jari dan foto secara online untuk selanjutnya dikirim ke pusat yang selanjutnya dilakukan proses percetakan dengan jangka waktu 2-3 bulan.

Berkaitan dengan pelayanan dari operator e-KTP, melalui wawancara dengan Bapak Hartono (masyarakat wajib e-KTP) mengenai apakah proses pelayanan pembuatan e-KTP sudah berjalan sesuai dengan keinginan masyarakat, berdasarkan pertanyaan ini direspon oleh informan dengan menyatakan bahwa :

“Pelayanan yang diberikan dari operator e-KTP belum berjalan sesuai dengan keinginan masyarakat karena waktu yang ditentukan tidak sesuai dengan pelaksanaannya sehingga terkesan adanya pemborosan waktu yang digunakan, padahal banyak hal yang harus kita lakukan, bukan seharian saja kita mengurus e-KTP” (Sabtu / 13 Juli / 09.00 Wib / Kantor Camat Jelutung).

Berdasarkan jawaban informan di atas, dapat dijelaskan bahwa adanya ketidakefektifan dari operator e-KTP dalam melakukan pelayanan sehingga berdampak pada waktu yang ditentukan tidak sesuai dengan pelaksanaannya.

Berkaitan dengan ketidakefektifan petugas tentang waktu pelayanan, melalui wawancara dengan Bapak Madi (Operator e-KTP) mengenai adakah hambatan-hambatan yang ditemui pada saat melakukan perekaman e-KTP, berdasarkan pertanyaan di atas, direspon oleh informan dengan menyatakan bahwa :“Hambatan-hambatan yang ditemukan pada saat melakukan pelayanan yakni sarana dan prasarana yang ada belum memadai sehingga menyebabkan terjadi antrian yang panjang dan pelaksanaan pelayanan perekaman e-KTP kadang-kadang tidak sesuai dengan jadwal yang ditetapkan, banyak masyarakat yang sudah melakukan perekaman e-KTP sejak awal tetapi sampai pada saat ini belum mendapatkan e-KTP fisik dikarenakan blangko KTP habis, menunggu blangko kiriman dari Jakarta sehingga memerlukan waktu yang sangat lama, dan proses percetakan terdapat banyak kesalahan baik itu pada penulisan Nama, Tempat tanggal lahir maupun kesalahan penempatan foto sehingga fisik e-KTP yang sudah ada harus dicetak kembali untuk dilakukan perbaikan” (Kamis / 11 Juli /09.00 Wib / Kantor Camat Jelutung).

Berdasarkan jawaban informan di atas dapat dijelaskan bahwa adanya hambatan-hambatan yang ditemui pada saat pelayanan perekaman e-KTP yakni kurangnya sarana dan prasarana yang memadai yang berdampak pada efisiensi waktu yang ditetapkan tidak sesuai dengan pelaksanaannya, adanya kesalahan- kesalahan yang dalam penulisan Nama, Tempat dan tanggal lahir serta penempatan foto sehingga sebagian besar masyarakat belum mendapatkan Fisik e-KTP.



Berdasarkan pendapat-pendapat informan di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektrik (e-KTP) belum berjalan maksimal dan selalu mengalami hambatan-hambatan disebabkan karena sarana dan prasarana yang belum memadai sehingga menyebabkan sebagian masyarakat belum mendapatkan fisik e-KTP, adanya kesalahan dalam penulisan Nama, tempat tanggal lahir, alamat dan penempatan foto sehingga e-KTP harus menunggu kiriman blangko KTP dari Jakarta.

## **Pembahasan**

### **Koordinasi Horizontal**

Berdasarkan data hasil wawancara terkait koordinasi Pemerintah Kecamatan dengan Pihak Kelurahan berjalan secara efektif. Koordinasi yang baik dihasilkan karena adanya hubungan kerja yang baik antara pihak Kelurahan dengan pihak Kecamatan. Pihak kelurahan mengikuti rapat koordinasi yang dilaksanakan atas undangan camat. Hal ini sesuai dengan aturan yang berlaku dimana pelaksanaan koordinasi sebagaimana yang dimaksud antara Pemerintah Kecamatan dengan pihak Kelurahan merupakan tugas pokok Pemerintahan yakni pembangunan, administrasi pemerintah dan pelayanan masyarakat agar efektif dan efisien sangat ditentukan oleh Kerjasama antara perangkat pemerintah berdasarkan tingkatan pemerintahan.

Dalam melakukan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektrik (e-KTP) di Kecamatan Jelutung, Pemerintah Kecamatan melakukan koordinasi dengan 7 (tujuh) Kelurahan yang ada melalui rapat koordinasi dengan tujuan untuk menginformasikan kepada seluruh masyarakat melalui undangan secara tertulis bagi yang sudah memenuhi syarat umur 17 tahun ke atas atau sudah pernah menikah

/ kawin serta pembagian jadwal perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektrik (e- KTP) karena proses perekaman dilaksanakan di Kantor Camat Jelutung dengan jadwal yang berbeda-beda. Hal ini sesuai dengan pendapat Hasibuan (2013) dan (Utami & Putri, 2021) untuk meningkatkan pelayanan yang efektif diperlukan koordinasi potensial dari bermacam-macam satuan organisasi yang saling tergantung dan lebih luas dalam ukuran dan fungsi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat tahapan dalam pelayanan e- KTP dimana perencanaan kegiatan pelayanan dikoordinir oleh Camat Jelutung, dengan mengecek persiapan untuk kelancaran pelayanan pembuatan e-KTP antara lain kesiapan database yang akan digunakan, pegawai dengan kompetensi yang terkait teknologi informasi dan komunikasi. Kesiapan ini sesuai dengan aturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 23

Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan adalah operator data entri yang bertugas melakukan perekaman data kependudukan yakni data masyarakat untuk Kartu Tanda Penduduk Elektronik sampai dengan mendapatkan hasil perekaman data kependudukan yang benar untuk dikirim dan ditertibkan di pusat hingga hasil dari perekaman data tersebut menjadi Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e- KTP).

Pengawasan sebagai tindak lanjut dari koordinasi menunjukkan bahwa rapat evaluasi sebagai hasil akhir dari pengawasan tidak dilakukan secara kontinu, hal ini terlihat dari panjangnya antrian dan tidak hadirnya petugas dari 1 bagian sehingga pencetakan e-KTP masyarakat tertunda. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan operator e-KTP belum berjalan dengan sesuai dengan keinginan masyarakat karena waktu yang ditentukan tidak sesuai dengan pelaksanaannya sehingga terjadinya pemborosan waktu dari pihak masyarakat yang sudah meninggalkan pekerjaannya tidak menjadi suatu temuan dalam pengawasan, ini menunjukkan longgarnya pengawasan dari pimpinan.

Pelayanan yang diberikan oleh operator tidak sesuai dengan keinginan masyarakat karena waktu yang tidak sesuai dengan pelaksanaan sesuai janji pelayanan optimal, hal ini menunjukkan bahwa control terhadap kelemahan dalam proses pembuatan KTP-elektronik masih belum optimal, seyogyanya camat sebagai pimpinan tidak melakukan koordinasi dan arahan setiap hari, padahal camat selaku pimpinan sudah menempatkan orang yang tepat pada tempatnya. Koordinasi yang efektif Ketika camat terjun langsung dalam memantau perkembangan kinerja pegawai dalam melayani masyarakat, dengan metode tertentu seyogyanya camat dapat menurunkan tingkat kesalahan kinerja dalam pembuatan KTP-elektronik di Kecamatan Jelutung. Hal ini sesuai dengan pendapat Mahmudi (2005:107) berpendapat bahwa apabila evaluasi dikaitkan terhadap pengukuran kinerja dan efek suatu program dalam mencapai tujuan yang ditetapkan, maka sangat terkait dengan tercapainya suatu outcome dan impact dari program tersebut.

Pimpinan belum melakukan usaha yang sinkron dan teratur dalam memperkirakan waktu yang tepat, dan mengarahkan pelaksanaan untuk hasil yang sesuai sasaran G.R.Terry (2011) karena koordinasi yang baik akan menghasilkan sesuatu yang (Solihin, 2009:91), dan pengintegrasian dan pengkoordinasian untuk mencapai tujuan harus efisien (Yohanes Yahya, 2006) dan efektif pada kegiatan-kegiatan pada satu-satuan yang terpisah (departemen atau bidang) pada suatu organisasi Handoko (2010). Selain itu koordinasi harus mengacu pada kualitas kolaborasi antar departemen (Richard L. Daft, 2011) agar dapat memberikan sumbangan semaksimal mungkin agar dapat tercapai tujuan organisasi secara keseluruhan dengan menyelaraskan aktivitas-aktivitas diantara unit organisasi (Manullang, 2008).

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa koordinasi yang dilakukan belum menggunakan 4 (empat) cara dalam upaya memelihara koordinasi. Tindakan-tindakan atau kegiatan penyatuanm pengarahannya terhadap kegiatan dalam tingkat koordinasi yang setingkat belum optimal dilakukan baik terdisciplinary maupun interrelated. Padahal pada koordinasi horizontal ini camat dapat memberikan sanksi pada pejabat setingkat di bawah camat jika program pembuatan KTP-elektronik ini masih terdapat hambatan dalam proses pelaksanaannya.

### **Koordinasi Vertikal**

Koordinasi antara Pemerintah Kecamatan dengan pihak Kelurahan sebelum pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektrik (e-KTP) dan bagaimana bentuk koordinasi yang dilakukan, Pemerintah mengirimkan undangan secara tertulis kepada perangkat kelurahan yang ada untuk rapat koordinasi untuk mengeluarkan undangan secara tertulis kepada masyarakat yang sudah memenuhi syarat wajib memiliki kartu tanda penduduk elektrik (e-KTP). Artinya koordinasi dilakukan oleh perangkat kecamatan, atas dasar pendapat dari informan disimpulkan bahwa terdapat koordinasi yang baik dalam pelayanan pembuatan kartu elektronik.

Pembagian tugas sebagai bagian dari pelayanan dalam bentuk pembagian tugas keseluruhan perangkat kelurahan seperti mengantarkan undangan untuk perekaman e-KTP ke masyarakat melalui RT setempat dan mendampingi masyarakat pada saat perekaman e-KTP, jika perangkat tidak hadir akan berdampak pada masyarakat yang tidak mendapatkan undangan untuk perekaman e-KTP. (hasil wawancara dengan informan).

Berdasarkan pendapat-pendapat informan di atas dapat disimpulkan bahwa dalam meningkatkan pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektrik (e-KTP) di Kecamatan Jelutung dilakukan dengan cara pembagian tugas dan peran yang baik kepada seluruh perangkat Kecamatan dan perangkat Kelurahan dengan masing-masing tugas yang berbeda. Akan

tetapi, dalam proses pembagian tugas selalu mengalami hambatan disebabkan karena ada pegawai yang bekerja tidak maksimal dan juga adanya perangkat Kelurahan yang tidak hadir. Contohnya sebagian besar masyarakat yang sudah memenuhi syarat untuk melakukan perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektrik (e-KTP) tidak mendapatkan undangan dari Kelurahan secara tertulis sehingga sebagian masyarakat tidak melakukan perekaman e-KTP sesuai dengan jadwal yang ditentukan.

Bentuk koordinasi antara pemerintah Kecamatan Jelutung dalam pembuatan e-KTP mengungkapkan pelayanan Pemerintah kecamatan jelutung dengan memberikan tempat atau ruangan kepada operator e-KTP untuk melayani masyarakat dalam pembuatan e-KTP sehingga tidak mengganggu aktifitas-aktifitas lainnya yang dilakukan oleh aparat Kecamatan. Sedangkan bentuk koordinasi yang dilakukan oleh Pemerintah Kecamatan dengan operator e-KTP pada saat pelayanan pembuatan e-KTP yakni ada petugas dari Kecamatan yang membantu kelancaran administrasi dalam hal ini menerima undangan yang dibawa wajib e-KTP dan sebagainya. Artinya Pemerintah Kecamatan Jelutung menyediakan tempat atau ruangan yang digunakan oleh operator e-KTP dan masyarakat dan juga ada staf yang ditugaskan oleh Pemerintah Kecamatan Jelutung untuk membantu kelancaran administrasi untuk proses perekaman dan pembuatan e-KTP.

Selanjutnya bentuk lain dari Pelayanan untuk masyarakat yang melakukan pembuatan e-KTP dilakukan secara online menggunakan fasilitas yang telah disediakan dengan cara masyarakat memberikan data identitas pribadi, sidik jari, dan foto. Setelah itu data dikirim ke pusat secara online untuk selanjutnya proses percetakan, hasil fisik e-KTP akan dikirim ke Kecamatan Jelutung dengan jangka waktu 2-3 bulan setelah dilakukan perekaman. Setelah mendapatkan hasil fisik e- KTP maka diwajibkan untuk melakukan aktivisasi di Kantor Camat Jelutung.

Berdasarkan jawaban informan di atas, dapat dijelaskan bahwa pelayanan yang diberikan oleh operator e-KTP kepada masyarakat wajib e-KTP dengan cara memberikan data mengenai identitas diri, sidik jari dan foto secara online untuk selanjutnya dikirim ke pusat yang selanjutnya dilakukan proses percetakan dengan jangka waktu 2-3 bulan.

Prosen pelayanan dari operator e-KTP mengenai apakah proses pelayanan pembuatan e-KTP sudah berjalan sesuai dengan keinginan masyarakat, hal ini ditunjukkan diungkapkan oleh informan bahwa Pelayanan yang diberikan dari operator e-KTP belum berjalan sesuai dengan keinginan masyarakat karena waktu yang ditentukan tidak sesuai dengan pelaksanaannya sehingga terkesan adanya pemborosan waktu yang digunakan, padahal banyak hal yang harus kita lakukan, bukan seharian saja kita mengurus e-KT. Berdasarkan jawaban informan di atas, dapat dijelaskan bahwa adanya ketidakefektifan dari operator e-KTP dalam melakukan pelayanan sehingga berdampak pada waktu yang ditentukan tidak sesuai dengan pelaksanaannya.

Hambatan-hambatan yang menunjukkan ketidak efektifan petugas tentang waktu pelayanan, antara lain pada saat melakukan pelayanan yakni sarana dan prasarana yang ada belum memadai sehingga menyebabkan terjadi antrian yang panjang dan pelaksanaan pelayanan perekaman e-KTP kadang-kadang tidak sesuai dengan jadwal yang ditetapkan, banyak masyarakat yang sudah melakukan perekaman e-KTP sejak awal tetapi sampai pada saat ini belum mendapatkan e- KTP fisik dikarenakan blangko KTP habis, menunggu blangko kiriman dari Jakarta sehingga memerlukan waktu yang sangat lama, dan proses percetakan terdapat banyak kesalahan baik itu pada penulisan Nama, Tempat tanggal lahir maupun kesalahan penempatan foto sehingga fisik e-KTP yang sudah ada harus dicetak kembali untuk dilakukan perbaikan.

Berdasarkan jawaban informan sebelumnya dapat dijelaskan bahwa adanya hambatan-hambatan yang ditemui pada saat pelayanan perekaman e-KTP yakni kurangnya sarana dan prasarana yang memadai yang berdampak pada efisiensi waktu yang ditetapkan tidak sesuai dengan pelaksanaannya, adanya kesalahan-kesalahan yang dalam penulisan Nama, Tempat dan tanggal lahir serta penempatan foto sehingga sebagian besar masyarakat belum mendapatkan Fisik e-KTP.

Berdasarkan pendapat-pendapat informan di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektrik (e-KTP) belum berjalan maksimal dan selalu mengalami hambatan-hambatan disebabkan karena sarana dan prasarana yang belum memadai sehingga menyebabkan sebagian masyarakat belum mendapatkan fisik e-KTP, adanya kesalahan dalam penulisan Nama, tempat tanggal lahir, alamat dan penempatan foto sehingga e-KTP harus menunggu kiriman blangko KTP dari Jakarta. Kondisi ini didukung oleh pendapat dari Hasibuan (2013) Koordinasi vertikal adalah kegiatan-kegiatan penyatuan, pengarahan yang dilakukan oleh atasan terhadap kegiatan unit-unit, kesatuan-kesatuan kerja yang ada di bawah wewenang dan tanggung jawabnya. Tegasnya, atasan mengkoordinasi semua aparat yang ada di bawah tanggung jawabnya secara langsung. Koordinasi vertikal ini secara relative mudah dilakukan, karena atasan dapat memberikan sanksi kepada aparat yang sulit diatur.

Melalui 4 (empat) elemen fundamental pada koordinasi vertical seperti rantai komando, rentang pengawasan, pendelegasian dan sentralisasi akan membantu dalam hal memperjelas siapa melapor kepada siapa, jumlah bawahan yang dapat diarahkan secara efisien dan efektif, memberikan perintah dan mengharapkan dipatuhinya perintah, serta pembatasan pertanggung jawaban dalam pengambilan keputusan yang berada pada puncak hirarki organisasi sehingga penanganan masalah dapat dilakukan secepatnya.

### **Implikasi Penelitian**

Koordinasi yang dilakukan pihak kecamatan dengan pihak kelurahan yang berjalan efektif akan berdampak pada tercapainya program KTP-Elektronik di Kantor Kecamatan Jelutung. Hal ini dapat dilihat dari gambaran proses koordinasi horizontal yang dilakukan, mulai dari perencanaan pembuatan KTP-elektronik, dimulai dari koordinasi dengan pihak eksternal yang terkait baik frekuensi maupun eksplorasi dari informan terkait koordinasi horizontal (tingkat dinas dan tingkat kecamatan). Koordinasi yang dilakukan berjalan efektif, perekaman e-KTP di kecamatan Jelutung sudah menjalani rapat koordinasi untuk menjamin informasi sampai ke masyarakat dengan 7 (tujuh) Kelurahan yang ada, melalui undangan secara tertulis bagi yang sudah memenuhi syarat umur 17 tahun ke atas atau sudah pernah menikah / kawin serta pembagian jadwal perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektrik (e-KTP) karena proses perekaman dilaksanakan di Kantor Camat Jelutung dengan jadwal yang berbeda-beda. Implikasi dari proses koordinasi Horizontal ini seharusnya membuat terlaksananya proses pembuatan E-KTP tidak mendapat hambatan, namun masih belum optimalnya penerapan penerapan Langkah-langkah koordinasi horizontal yang efektif membuat hambatan tersendiri bagi masyarakat yang ingin membuat E-KTP di kantor Kecamatan Jelutung Kota Jambi.

Pengawasan tidak dilakukan secara terus menerus, sehingga menimbulkan antrian Panjang yang disebabkan oleh ketidak hadiran petugas dan pencetakan E-KTP menjadi tertunda. Masyarakat menjadi kecewa atas pelayanan kantor camat Jelutung terkait e-KTP yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat.

Aspek pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan keinginan keinginan masyarakat karena waktu yang tidak sesuai dengan pelaksanaan sesuai janji pelayanan optimal,

akibatnya masyarakat dirugikan dalam waktu yang telah terbangun dari masyarakat, padahal camat sebagai pimpinan tertinggi dapat melakukan peringatan terhadap karyawan yang ditugaskan.

Koordinasi vertical menunjukkan koordinasi yang baik antara pemerintah kecamatan dengan pihak kelurahan sebelum pelayanan pembuatan e-KTP dalam hal pengiriman undangan secara tertulis, rapat, surat tertulis untuk masyarakat sudah cukup baik. Pembagian tugas sebagai bagian dari pelayanan. Namun berdasarkan pendapat informan pembagian tugas dan peran yang baik kepada seluruh perangkat Kecamatan dan perangkat Kelurahan dengan masing-masing tugas yang berbeda sudah dilakukan. Namun dalam proses pelaksanaan terdapat pegawai yang tidak hadir pada saat tersampainya undangan dan perekaman e-KTP sehingga membuat tertundanya masyarakat dalam mendapatkan e-KTP, sementara proses pencetakan memakan waktu 2 – 3 bulan. Selain itu terdapat kesalahan dalam penulisan nama serta penempatan foto sehingga fisik e-KTP harus dicetak ulang. Kurangnya sarana dan prasarana yang memadai membuat hambatan tersendiri, sehingga berdampak pada buruknya citra pelayanan pembuatan e-KTP pada Kantor camat Jelutung Kota Jambi.

## **5. Simpulan Dan Saran**

### **Simpulan**

1. Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektrik di Kecamatan Jelutung, Pemerintah Kecamatan dilakukan dengan berkoordinasi dengan 7 (tujuh) Kelurahan yang ada melalui rapat koordinasi dengan tujuan untuk menginformasikan kepada seluruh masyarakat melalui undangan secara tertulis bagi yang sudah memenuhi syarat umur 17 tahun ke atas atau sudah pernah menikah / kawin serta pembagian jadwal perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektrik (e-KTP) karena proses perekaman dilaksanakan di Kantor Camat Jelutung dengan jadwal yang berbeda-beda.
2. Koordinasi horizontal yang dilakukan sebelum perekaman cukup baik mulai dari perencanaan kegiatan pelayanan sampai kepada control dan penempatan petugas sesuai dengan kompetensi. Namun, pengawasan tidak dilakukan secara terus menerus sehingga terdapat hambatan-hambatan seperti antrian Panjang dan ketidak hadiran petugas satu bagian sehingga pencetakan e-KTP terhambat dan masyarakat menjadi tertunda dalam memiliki KTP yang berdampak pada tertundanya urusan masyarakat yang harus dilampiri e-KTP. Pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan waktu yang dijanjikan, kesalahan dalam nama, tgl lahir dan sebagainya membuat masyarakat harus menunggu dimana waktu cetak kurang lebih 2-3 menjadi bertambah karena kesalahan tersebut. Pengawasan yang tidak optimal membuat pelayanan terkesan buruk dimata masyarakat.
3. Koordinasi Vertikal dalam bentuk pembagian tugas dan peran kepada seluruh perangkat kecamatan dengan tugas berbeda-beda. Namun hambatan yang muncul dari pegawai yang tidak maksimal dalam bekerja serta ketidak hadiran perangkat kelurahan sebagai partner dalam perekaman E-KTP. Masih terdapat masyarakat yang tidak menerima undangan tertulis dari pemerintah kecamatan, sehingga ketidak hadiran dari masyarakat akan menghambat system kerja dari perekaman tersebut. Meski Pemerintah Kecamatan Jelutung menyediakan tempat atau ruangan yang terpisah antara operator, masyarakat, staf dan pegawai kelurahan, masih terdapat perangkat yang tidak hadir membuat masyarakat dalam memiliki e-KTP menjadi tertunda. Hal ini menunjukkan bahwa kegiatan penyatuan, pengarahan yang dilakukan oleh atasan terhadap kesatuan kerja yang ada belum optimal, dan pemberian sanksi tidak dilakukan.

### **Saran**

Agar pelaksanaan pembuatan e-KTP dapat berjalan dengan baik dan lancar maka disarankan agar adanya pembagian tugas yang baik kepada seluruh Perangkat Kecamatan dan Kelurahan sehingga pelaksanaan pembuatan e- KTP berjalan dengan baik.

Agar dalam meningkatkan pelayanan dalam perekaman e-KTP disarankan agar perlu menambahkan fasilitas-fasilitas seperti alat percetakan e-KTP, kamera, alat sidik jari, komputer dan jaringan sehingga tidak membutuhkan waktu yang lama untuk menunggu fisik e-KTP.

Meningkatkan pengawasan sehingga peran camat dalam pelayanan e-KTP dalam meningkatkan kinerja yang berdampak pada pelayanan dapat memuaskan masyarakat. Melakukan evaluasi dalam waktu kepemilikan e- KTP bisa sesuai waktu yang dijanjikan.

Memberikan Surat Peringatan (SP) bagi pegawai yang tidak disiplin terutama pegawai yang memiliki peran kunci dalam perekaman e-KTP. Serta melakukan evaluasi secara internal dengan melakukan control terhadap pelaksanaan pelayanan.

### **Daftar Pustaka**

- Dian, N., & Lina, N. (2020). Pengaruh Komunikasi, Disiplin, Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Produksi Pt. Extrupack Bekasi Barat. *Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indones*, 3, 1–25. <http://repository.stei.ac.id/1655/>
- Dwiyanto, 2010, *Penilaian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik*, UGM, Yogyakarta.
- Edy Sutrisno. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Prenada Media Group.
- Emron Edison. *Manajemen Sumber Daya Manusia : Strategi Dan Perubahan Dalam Rangka Meningkatkan Kinerja Pegawai Dan Organisasi* (2017), Bandung, Alfabeta.; ISBN : 9786022892168
- Handoko T. Hani, 2010, *Manajemen edisi II*, EPFD: Jakarta.
- Hani Handoko. (2000). *Metode Riset Bisnis*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Hadiyanti, H. (2015). Peran Kepemimpinan Camat dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Birokrasi di Kecamatan Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara. *EJournal Administrasi Negara*, 3(1), 206–219.
- Kotler, Philip, 2011, *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Salemba Empat, Jakarta.
- Mukarom Zaenal dan Wijaya Laksana. 2018. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia
- Malayu S.P Hasibuan. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Priyanto Agus, 2010, *Pelayanan Publik*, Alfabeta, Bandung.
- Rivai, Veithzal, 2010, *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*, Raja Grafindo: Jakarta.
- Robbins Stephen P. Mary Coulter, 2003, *Manajemen*, Prentice Hall Inc, New Jersey.
- Sinambela, Lijan Poltak, 2011, *Reformasi Pelayanan Publik*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Salam, Dharma Setyawan. (2004). *Manajemen Pemerintahan Indonesia*. Jakarta : Penerbit Djambatan
- Terry Greoge R. 2011, *Asas-asas Manajemen Alih Bahasa*, Penerbit Alumni, Bandung.