

**KOLABORASI ANTAR INSTANSI DALAM PELAYANAN  
PENGURUSAN E-KTP DI KABUPATEN BANGGAI  
(Studi Kasus Di Kelurahan Luwuk dan Dinas Kependudukan Dan  
Catatan Sipil).**

**La Ode Sabirila Jayalangi**

Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Luwuk  
Email: [laodesabirila38@gmail.com](mailto:laodesabirila38@gmail.com)

**Abstrak**

Kolaborasi merupakan jaringan atau distribusi informasi, sumberdaya, aktivitas dan kapabilitas organisasi dalam dua atau lebih sektor untuk bekerjasama mencapai tujuan yang tidak bisa dicapai jika bekerja sendiri-sendiri. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan, serta menganalisis hal yang berkaitan dengan Kolaborasi Antar Instansi Dalam Pelayanan Pengurusan e-KTP di Kabupaten Banggai (Studi Kasus Di Kelurahan Luwuk dan Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil). Metode yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Fokus penelitian yang digunakan ialah menggunakan empat dimensi proses kolaborasi menurut Thomson dan Ted Miller (2002). Pertama, Dimensi ketentuan dan peraturan. Kedua, Dimensi manajemen. Ketiga, Dimensi kemandirian. Keempat, Dimensi pertukaran. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kolaborasi antar instansi dalam pelayanan pengurusan e-ktp di kabupaten banggai sudah cukup baik akan tetapi masih perlu ditingkatkan lagi baik dalam hal menjaga dan memelihara kondisi bangunan, kemampuan pegawai belum dapat menyelesaikannya tugas sesuai jadwal, tetapi dalam hal kemampuan kerjasama tim sudah sangat baik, serta prosedur layanan yang sesuai dengan yang telah ditetapkan.

Kata Kunci : Kolaborasi Antar Instansi, Pelayanan e-KTP.

### **Abstract**

Collaborative is a network or the distribution of information, resources, activities and organization capability in two or more sectors to work together to achieve the goals can not be achieved when working alone. This study aimed to describe and analyze issues related to the Inter-Agency Collaboration in Service Management of e-ID in Banggai (Luwuk Village Case Studies and Department of Population and Civil Registry). The method used is a qualitative research method with descriptive approach. The research focus is to use the four dimensions of collaboration process according to Thomson and Ted Miller (2002). First, Dimensions rules and regulations. Second, the management dimension. Third, Dimensions independence. Fourth, Dimensions exchange. The results showed that collaboration among institutions in the service of the maintenance of the e-ID card in Banggai district already quite good but still need to be improved both in terms of maintaining and maintain both the condition of the building, the ability of employees have not been able to finish the task on schedule, but in terms of ability to work in teams already very good, as well as services in accordance with procedures established.

Keywords: Inter-Agency Collaboration Services e-ID card.

## 1. PENDAHULUAN

Dalam menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, aparatur negara sebagai pelayan masyarakat yang memberikan pelayanan sebaik – baiknya menuju good governance. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat yang dilakukan secara transparan dan akuntabilitas. Hal ini sejalan dengan bunyi Pasal 3 Undang-Undang No 43 Tahun 1999 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian yang menyatakan bahwa : “Pegawai Negeri berkedudukan sebagai unsur aparatur negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara, pemerintah dan pembangunan.

Sementara itu, menurut Poerwadarminta (2005:534) bahwa yang dimaksud dengan pelayanan adalah 1) Proses, cara, perbuatan mengelola, proses melakukan kegiatan tertentu dengan menggerakkan tenaga orang lain, proses yang membantuk merumuskan kebijaksanaan dan tujuan organisasi, proses yang memberikan pengawasan pada semua hal yang terlibat dalam pelaksanaan kebijaksanaan dan pencapaian tujuan, 2) Pelayanan dapat diartikan sebagai bentuk kegiatan dalam menyediakan segala sesuatu yang dibutuhkan orang lain. Pelayanan hakekatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu merupakan suatu proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar baik dalam waktu yang diperlukan hasilnya. Dengan adanya standar dalam pelayanan maka pada akhirnya dapat memberikan kepuasan pada pihak-pihak yang menggunakan layanan. Karena pada hakekatnya tugas pokok pemerintahan adalah memberikan

pelayanan kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Demikian dengan pemerintahan Kelurahan yang merupakan ujung tombak pertama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam melayani masyarakat, pemerintah kelurahan juga berkolaborasi dengan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil untuk menyelesaikan permasalahan yang berkenaan dengan kondisi pelayanan yang relatif belum memuaskan. Hal ini terutama berkaitan dengan baik buruknya sumberdaya aparatur pemerintahan yang profesional.

Kolaborasi adalah bekerja sama khususnya dalam usaha penggabungan pemikiran. Hal ini sesuai dengan definisi kolaborasi sebagai jaringan atau distribusi informasi, sumberdaya, aktivitas dan kapabilitas organisasi dalam dua atau lebih sektor untuk bekerjasama mencapai tujuan yang tidak bisa dicapai jika bekerja sendiri-sendiri. Hal ini sejalan dengan pendapat Sink (Dwiyanto 2011:253) menjelaskan kerjasama kolaboratif sebagai sebuah proses dimana organisasi-organisasi yang memiliki suatu kepentingan terhadap satu masalah tertentu berusaha mencari solusi yang ditentukan secara bersama dalam rangka mencapai tujuan yang mereka tidak dapat mencapainya secara sendiri-sendiri”.

Dalam kerjasama yang bersifat kolaboratif, hubungan prinsipal-agen tidak berlaku karena kerjasama yang terjadi adalah kerjasama antara prinsipal dengan prinsipal seperti yang dikemukakan Peter (dalam Dwiyanto 2011:251). Para pihak yang berkolaborasi adalah prinsipal dan sekaligus juga bertindak sebagai agen untuk diri mereka sendiri. Mereka sepakat bekerjasama karena mereka memiliki kesamaan visi dan tujuan untuk diwujudkan secara bersama-sama, yang mungkin akan sulit dicapai ketika masing-masing bekerja sendiri. Kerjasama kolaboratif karena itu menuntut adanya penyamaan visi dan penyatuan tujuan, strategi, dan aktivitas untuk

mencapai tujuan. Walaupun dalam kolaborasi terjadi penyamaan visi, tujuan, strategi dan aktivitas antara pihak, mereka masing-masing tetap memiliki otoritas untuk mengambil keputusan secara independen. Masing-masing pihak tetap memiliki otoritas dalam mengelola organisasinya walaupun mereka tunduk pada kesepakatan bersama.

Namun berdasarkan pengamatan sementara terkait dengan Pelayanan e-KTP di Kabupaten Banggai, diduga pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kelurahan dan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil belum berkualitas. Hal ini dapat dilihat dari aparatur yang masih lamban dalam proses pembuatan KTP Elektronik (e-KTP) tersebut dan kurangnya informasi yang di berikan kepada masyarakat mengenai kapan KTP Elektronik (e-KTP) bisa diambil oleh masyarakat, serta minimnya dukungan fasilitas pengadaan dan fasilitas kerja pemerintah yang ada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota BauBau dalam mengerjakan tugas. Hal tersebut mengakibatkan secara perlahan-lahan mengurangi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kemampuan dan kinerja pemerintah maka dari itu pemerintah harus memberikan pelayanan yang prima dan dapat memuaskan masyarakat. Oleh karena itu, dibutuhkan Kemampuan aparatur untuk menghadapi hambatan dalam memberikan pelayanan kepada publik dengan melakukan inovasi. Hal ini perlu diambil untuk mengakhiri penilaian miring masyarakat kepada birokrasi publik yang dianggap kaku dalam bekerja. Terbentuknya aparatur yang kreatif hanya dapat terjadi apabila terdapat iklim yang kondusif yang mampu mendorong aparatur pemerintah untuk mencari ide baru dan konsep baru serta menerapkannya secara inovatif dengan adanya kesediaan pemimpin untuk memperdayakan bawahan antara lain melalui partisipasi dalam pengambilan keputusan yang menyangkut pekerjaan, mutu hasil pekerjaan, karier dan penyelesaian permasalahan tugas.

Berdasarkan uraian di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan, serta menganalisis hal yang berkaitan dengan Kolaborasi Antar Instansi Dalam Pelayanan Pengurusan e-KTP di Kabupaten Banggai (Studi Kasus Di Kelurahan Luwuk dan Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil).

## **2. TINJAUAN PUSTAKA**

### **2.1 Pengertian Kolaborasi**

Kolaborasi adalah hubungan antar organisasi yang saling berpartisipasi dan saling menyetujui untuk bersama mencapai tujuan, berbagi informasi, berbagi sumber daya, berbagi manfaat, dan bertanggung jawab dalam pengambilan keputusan bersama untuk menyelesaikan berbagai masalah. Morsink (1991:6) mengemukakan kolaborasi sebagai suatu upaya bersama untuk merencanakan, melaksanakan dan mengevaluasi suatu program. Dalam upaya tersebut ada (terkandung) tindakan bersama atau terkoordinasi yang dilakukan anggota tim untuk mencapai tujuan bersama tim tersebut.

Konsep kolaborasi dengan mengatakan bahwa kerjasama yang bersifat kolaboratif melibatkan keraj-sama antar pihak yang intensif, termasuk adanya upaya secara sadar untuk melakukan *alignment* dalam tujuan, strategi, agenda, sumber daya dan aktivitas. Kedua institusi yang pada dasarnya memiliki tujuan yang berbeda membangun visi bersama (*shared vision*) dan berusaha mewujudkannya secara bersama-sama. Untuk itu mereka menyatukan atau setidaknya melakukan aliansi secara vertikal mulai dari sasaran, strategi sampai dengan aktivitas dalam rangka pencapaian tujuan bersama yang mereka yakini lebih bernilai dari tujuan yang dimiliki oleh masing-masing. Dalam kerjasama kolaborasi, visi bersama ini menjadi dasar bagi masing-masing pihak untuk merumuskan tujuan, strategi, alokasi sumberdaya dan aktivitas masing-masing sehingga kesemuanya memiliki

kontribusi terhadap terwujudnya visi bersama tersebut seperti yang dikemukakan Fosler (dalam dwiyanto 2011:253).

Dalam kerjasama yang bersifat kolaboratif masing-masing pihak diikat oleh adanya satu kepentingan bersama untuk mencari solusi terhadap masalah atau isu tertentu, yang dirasakan oleh para pihak sangat mengganggu kepentingannya. Kemauan untuk melakukan kerjasama muncul karena adanya keinginan untuk mencari solusi terhadap masalah yang dirasakan bersama oleh suatu organisasi publik dengan mitranya dari organisasi di sektor privat. Keduanya merasa bahwa masalah atau kepentingan tersebut dapat diselesaikan secara lebih mudah apabila mereka secara bersama-sama bekerja untuk mencari solusi terhadap masalah atau kepentingan bersama tersebut. Masalah atau kepentingan bersama menjadi sumber inspirasi dan motivasi bagi berkembangnya kolaborasi organisasi publik dengan organisasi mitranya di sektor privat.

Selain itu, Thomson dan Ted Miller (2002) mengemukakan bahwa ada empat dimensi proses kolaborasi. Pertama, berkaitan dengan pemerintah. Pemerintah membuat keputusan bersama dengan ketentuan dan peraturan, meliputi negoisasi dan kesepakatan bersama. Kedua, dimensi manajemen. Jaringan manajemen melibatkan berbagai peran dan dukungan yang berbeda seperti: dukungan fasilitas dan dukungan keuangan untuk mencapai tujuan bersama. Ketiga, dimensi kemandirian. Ada kepentingan penggabungan dengan publik. Keempat, dimensi pertukaran dan merupakan aspek penting. Organisasi mendapat manfaat informasi, mendiskusikan dan membangun rasa saling percaya diantara mereka.

## 2.2 Pengertian Pelayanan Publik

Pengertian pelayanan umum menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Men-PAN) Nomor 81 tahun 1993 adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi

pemerintah pusat, didaerah dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka upaya pelaksanaan ketentuan perundang-undangan (Boediono,2003:61).

Dari defenisi diatas dapatlah dipahami bahwa pelayanan publik merupakan jenis bidang usaha yang dikelola oleh pemerintah dalam bentuk barang dan jasa untuk melayani kepentingan masyarakat tanpa berorientasi. Adapun bentuk dan sifat penyelenggaraan pelayanan umum harus mengandung sendi-sendi: Kesederhanaan, Kejelasan, Kepastian, Keamanan, Keterbukaan, Efisiensi, ekonomis, keadilan, dan ketepatan waktu ((Boediono,2003:68-70). Uraianya sebagai berikut:

1. Kesederhanaan

Yang dimaksud dengan kesederhanaan meliputi mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

2. Kejelasan kepastian

Artinya adanya kejelasan dan kepastian disini adalah hal-hal yang berkaitan dengan:

- 1) Prosedur atau tata cara pelayanan umum
- 2) Persyaratan pelayanan umum, baik teknis maupun administratif
- 3) Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan umum
- 4) Rincian biaya/tariff pelayanan umum;
- 5) Jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum;
- 6) Hak dan kewajiban, baik pemberi pelayanan umum penerima pelayanan umum berdasarkan bukti-bukti penerimaan permohonan/kelengkapannya, sebagai alat untuk memastikan pemrosesan pelayanan umum;
- 7) Pejabat yang menerima keluhan masyarakat.



3. Keterbukaan

Hal-hal yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat.

4. Efisiensi

1) Persyaratan pelayanan umum hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan umum yang diberikan ;

2) Dicegah adanya pengulangan pemenuhan kelengkapan,persyaratan dalam hal proses pelayanannya mempersyaratkan kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang tterkait.

5. Ekonomis

Dalam arti pengena biaya pelayanan umum harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan:

1) Nilai barang atau jasa pelayanan umum dan tidak menuntut biaya yang tinggi diluar kewajaran.

2) Kondisi dan kemampuan masyarakat unutupik membayar secara umum.

3) Ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

6. Keadilan

Yang dimaksud dengan sendi keadilan disini adalah keadilan yang merata, dalam arti cakupan/jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan dipelakukan secara adil.

7. Ketepatan waktu

Yang dimaksud dengan ketepatan waktu adalah dalam pelaksanaan pelayanan waktu dapat diselesaikan dalam kurung waktu yang telah ditentukan.

### **3. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Bogdan dan Taylor dalam Moleong (2011:4) mendefinisikan metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.

Lokasi adalah tempat atau daerah yang menjadi objek penelitian dan untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam penelitian. Lokasi yang dijadikan tempat penelitian adalah Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten dan Kelurahan Luwuk. Fokus penelitian yang digunakan ialah menggunakan empat dimensi proses kolaborasi menurut Thomson dan Ted Miller (2002). Pertama, Dimensi ketentuan dan peraturan. Kedua, Dimensi manajemen. Ketiga, Dimensi kemandirian. Keempat, Dimensi pertukaran.

Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah wawancara, dokumentasi, dan observasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif. Penganalisaan data ini dideskripsikan secara kualitatif, yaitu menggambarkan tentang Kolaborasi Antar Instansi Dalam Pelayanan Pengurusan e-KTP di Kabupaten Banggai (Studi Kasus Di Kelurahan Luwuk dan Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil).

### **4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Kolaborasi Antar Instansi Dalam Pelayanan Pengurusan e-KTP di Kabupaten Banggai

#### **4.1 Dimensi Ketentuan Dan Peraturan Dalam Pelayanan e-KTP**

##### **1) Dasar hukum**

Undang-undang nomor 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan dijelaskan bahwa : Penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup. Nomor NIK yang ada di e-KTP nantinya akan dijadikan dasar dalam penerbitan Paspor, Surat Izin Mengemudi (SIM), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Polis Asuransi, Sertifikat atas Hak Tanah dan penerbitan dokumen identitas lainnya

2) Fungsi e-KTP

Fungsi e-KTP ada empat yaitu sebagai identitas jati diri, berlaku nasional, sehingga tidak perlu lagi membuat KTP lokal untuk pengurusan izin, pembukaan rekening Bank, mencegah KTP ganda dan pemalsuan KTP, terciptanya keakuratan data penduduk untuk mendukung program pembangunan.

3) Syarat e-KTP

Ada beberapa hal yang harus dipenuhi untuk memperoleh e-KTP antara lain yaitu berusia 17 tahun, menunjukkan surat pengantar dari kepala desa/kelurahan, mengisi formulir F1.01 (bagi penduduk yang belum pernah mengisi/belum ada data di sistem informasi administrasi kependudukan) ditanda tangani oleh kepala desa/kelurahan, Foto kopi Kartu Keluarga (KK).

4.2 Dimensi Manajemen Dalam Pelayanan e-KTP

Dalam penelitian ini, manajemen yang dimaksud adalah menyangkut; 1) kondisi bangunan, 2) menyangkut fasilitas teknologi dan informasi Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Banggai sebagai tempat berlangsungnya pelayanan e-KTP.

1) Kondisi Bangunan

Kondisi bangunan Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Banggai yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah keadaan dimana baik dan tidak mengganggu proses pelayanan E-KTP bagi masyarakat. Bila kondisi bangunan kantor tidak memadai, maka dapat menghambat proses pelaksanaan pelayanan bagi pegawai kepada masyarakat. Oleh karena itu diharapkan bangunan Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Banggai memiliki kondisi yang baik.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang penulis lakukan dapat dikatakan bahwa kondisi Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Banggai masih dalam keadaan baik dan memadai. Hal ini mampu menampung seluruh aktivitas pegawai.

## 2) Fasilitas Teknologi dan Informasi di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Banggai

Fasilitas teknologi dan informasi adalah merupakan fasilitas yang sangat membantu memperlancar segala urusan dan kegiatan pegawai. Fasilitas tersebut biasanya dapat diidentikkan dengan mesin dan elektronika seperti telepon dan komputerisasi. Bila beberapa fasilitas tersebut tidak mendukung maka proses pelaksanaan tugas bagi pemerintah akan terhambat. Untuk itu pemerintah harus melengkapi kantor dengan berbagai fasilitas tersebut, sehingga segala bentuk pekerjaan atau tugas pegawai dapat berjalan dengan mulus.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang penulis lakukan dapat dikatakan bahwa fasilitas teknologi dan informasi di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Banggai masih dalam keadaan baik dan memadai. Keadaan fasilitas tersebut dilengkapi di Kantor seperti komputerisasi, pesawat telepon. Dengan itu dapat disimpulkan bahwa fasilitas teknologi dan informasi di kantor

masih memadai dan tidak menjadi kendala dalam proses pelayanan e-KTP kepada masyarakat, akan tetapi harus dijaga dan dipelihara sehingga dapat terus digunakan.

#### 4.3 Dimensi Kemandirian Dalam Pelayanan e-KTP

Aparatur pemerintah, mereka memegang peranan penting dalam memberikan pelayanan prima dan berkualitas kepada masyarakat. Untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, pemerintah dituntut lebih tanggap dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Kemampuan yang dimiliki oleh aparatur dalam melaksanakan tugas tersebut harus sesuai dengan tuntutan masyarakat saat ini. Dalam hal ini minat ketertarikan terhadap tugas, tingkat kemauan memahami tugas, pekerjaan yang diberikan harus sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.

Faktor kemampuan aparat adalah faktor yang dapat dilihat melalui: 1) kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai jadwal, dan 2) kemampuan pegawai dalam melakukan kerjasama tim di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Banggai dan Kantor Kelurahan Luwuk.

##### 1) Kemampuan Menyelesaikan Pekerjaan Sesuai Jadwal

Dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan pegawai, hal yang harus diupayakan adalah menyangkut masalah pencapaian target hasil kerja pegawai yang harus mampu menyelesaikan pekerjaan berdasarkan jadwal atau target waktu yang sudah ditentukan sebelumnya. Bila pegawai tidak mampu menyelesaikan pekerjaan berdasarkan target maka hal ini akan menjadi kendala kualitas pelayanan yang dapat menurunkan kualitas pelayanan pegawai bagi masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang penulis lakukan dapat dikatakan bahwa pegawai kelurahan luwuk telah melaksanakan pekerjaan berdasarkan waktu atau jadwal yang sudah

ditetapkan. Akan tetapi, yang biasanya menyebabkan lambatnya proses penyelesaian KTP adalah tempat pencetakan KTP tersebut yang harus menunggu dari Catatan Sipil. Dimana fasilitas aau mesin pencetak KTP masih sangat terbatas. Oleh karena itu kadang menghambat proses pelaksanaannya.

Selain itu, staf Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Banggai juga mengungkapkan hal yang sama bahwa pegawai sebenarnya sudah melaksanakan pekerjaan tersebut sesuai waktu yang ditetapkan akan tetapi karena masalahnya bukan pada fasilitas mesin pencetak yang masih terbatas tetapi blangko untuk mencetak e-KTP tidak ada jadi harus menunggu dari pusat.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat dijelaskan bahwa dalam pengurusan e-KTP pegawai belum dapat menyelesaikannya sesuai jadwal, sehingga masyarakat harus menunggu lama, sebab Pemerintah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil harus menunggu blangko dari pusat. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pegawai belum mampu menyelesaikan tugas atau pekerjaannya sesuai waktu yang telah ditetapkan.

## 2) Kemampuan Melakukan Kerjasama Tim

Kemampuan melakukan kerjasama tim adalah kemampuan pegawai untuk dapat bekerjasama satu sama lainnya dalam menghadapi masalah tuntutan pekerjaan dan permintaan masyarakat. Dalam suatu lembaga pemerintah setiap pegawai pasti diperhadapkan dengan berbagai kendala. Hal ini dengan adanya kerjasama satu sama lainnya maka beban pekerjaan tersebut dapat sedikit diringankan dengan diselesaikannya bersama-sama. Masalah seberat apapun bila seluruh pegawai memiliki kekompakan tim untuk menyelesaikan hal tersebut maka pekerjaan tersebut akan menjadi lebih ringan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang penulis lakukan dapat dikatakan bahwa pegawai melakukan bekerjasama im dengan baik dalam menghadapi berbagai pekerjaan atau tugasnya/ hal tersebut dapat membantu pegawai meringankan bebannya sebab setiap pekerjaan yang dikerjakan di kantor adalah merupakan tanggungjawab bersama.

#### 4.4 Dimensi Pertukaran Dalam Pelayanan e-KTP

Dalam penelitian ini, pertukaran yang dimaksud adalah menyangkut prosedur kerja di buat untuk menciptakan suatu kondisi yang lebih kondusif bagi semua pihak. Dalam suatu kantor, Prosedur kerja di buat untuk membuat kelancaran pekerjaan, bagaimana agar suatu tugas atau pekerjaan dapat diselesaikan tepat pada waktunya, sehingga apa yang menjadi tujuan semula dari keberadaan organisasi yang bersangkutan dapat tercapai.

Mengenai prosedur pelayanan e-KTP Elektronik oleh Kantor Kelurahan Luwuk dan Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sudah terdapat acuan yang jelas tetapi kurang disosialisasikan kepada masyarakat sehingga banyak yang belum mengetahui tentang prosedur untuk membuat KTP Elektronik.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang penulis lakukan dapat dikatakan bahwa pegawai kelurahan dan Dinas Kependudukan dan Capil telah melakukan tugas dan fungsinya sesuai dengan prosedur yang ada namun yang jadi kendala adalah tidak adanya blangko dan harus menunggu dari pusat dan tidak ada kepastian waktu kapan akan dikirimkan.

### 5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan diatas, dapat disimpulkan bahwa Kolaborasi Antar Instansi Dalam Pelayanan Pengurusan e-KTP di Kabupaten Banggai terdiri atas:

- 1) Dimensi Ketentuan dan peraturan. Dalam penelitian ini, Dimensi Ketentuan dan peraturan yang dimaksud adalah dasar hukum pembuatan e-KTP telah diatur dalam Undang- undang nomor 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan. Selain itu, Fungsi e-KTP ada empat yaitu sebagai identitas jati diri, berlaku nasional, sehingga tidak perlu lagi membuat KTP lokal untuk pengurusan izin, pembukaan rekening Bank, mencegah KTP ganda dan pemalsuan KTP, terciptanya keakuratan data penduduk untuk mendukung program pembangunan. Lebih lanjut, bahwa ada beberapa hal yang harus dipenuhi untuk memperoleh e-KTP antara lain yaitu berusia 17 tahun, menunjukkan surat pengantar dari kepala desa/kelurahan, mengisi formulir F1.01 (bagi penduduk yang belum pernah mengisi/belum ada data di sistem informasi administrasi kependudukan) ditanda tangani oleh kepala desa/kelurahan, Foto kopi Kartu Keluarga (KK).
- 2) Dimensi Manajemen. Dalam penelitian ini, manajemen yang dimaksud adalah Kondisi bangunan Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Banggai masih dalam keadaan baik dan memadai. Hal ini mampu menampung seluruh aktivitas pegawai. Selain itu, Fasilitas teknologi dan informasi di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Banggai masih memadai dan tidak menjadi kendala dalam proses pelayanan E-KTP kepada masyarakat, akan tetapi harus dijaga dan dipelihara sehingga dapat terus digunakan.
- 3) Dimensi Kemandirian. Dalam penelitian ini, dimensi kemandirian dimaksud adalah Kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai jadwal bahwa dalam pengurusan e-KTP pegawai belum dapat menyelesaikannya sesuai jadwal, sehingga masyarakat harus menunggu lama, sebab Pemerintah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil harus menunggu blangko dari pusat. Kemampuan



pegawai dalam melakukan kerjasama tim di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Banggai dan Kantor Kelurahan Luwuk bahwa pegawai melakukan bekerjasama im dengan baik dalam menghadapi berbagai pekerjaan atau tugasnya/ hal tersebut dapat membantu pegawai meringankan bebannya sebab setiap pekerjaan yang dikerjakan di kantor adalah merupakan tanggungjawab bersama.

- 4) Dimensi Pertukaran. Dalam penelitian ini, pertukaran yang dimaksud adalah menyangkut prosedur kerja bahwa pegawai kelurahan dan Dinas Kependudukan dan Capil telah melakukan tugas dan fungsinya sesuai dengan prosedur yang ada namun yang jadi kendala adalah tidak adanya blangko dan harus menunggu dari pusat dan tidak ada kepastian waktu kapan akan dikirmkan.

## **6. SARAN**

- 1) Pendidikan dan Pelatihan Aparat Kelurahan Luwuk dan Dinas Capil belum maksimal, namun harus ditingkatkan lagi hal ini bertujuan untuk semakin meningkatkan pengetahuan pegawai dalam menjalankan tugas yang diberikan melalui berbagai kegiatan pelatihan;
- 2) Sarana fisik kantor harus lebih diperhatikan untuk selalu dirawat dan dijaga agar tetap bersih dan dapat menampung seluruh aktivitas pegawai
- 3) Sistem Pelayanan melalui upaya kejelasan informasi tentang Pelayanan yang Diberikan oleh Pegawai,
- 4) Sarana Pelayanan, melalui 1) peningkatan perawatan bangunan Kantor, dan 2) menjaga fasilitas teknologi dan informasi di Kantor agar layak untuk digunakan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Boediono, B. 2003. *Pelayanan Prima perpajakan*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Dwiyanto, Agus. 2011. *Manajemen Pelayanan Publik : Peduli, Inklusif dan Kolaboratif : Edisi Kedua*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Morsink, Catherin V., Carol Chases Thomas and Vivian I. Correra, *Interactive Teaming : Consultation and Collaboration in Specials Programs*, New York. Mc Millang Publishing Company. 1991
- Thomson , Ann Marie and Miller, Ted. 2002. "Knowledge for Practice: The Meaning and Measurement of Collaboration." Paper presented at the 2002 ARNOVA Conference. November 14 – 16 , Montreal, Canada.
- Poerwadarminta, WJS. 2005. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. PN Balai Pustaka. Jakarta.
- Udiani, Nuni. 2016. *Kolaborasi Perencanaan (Studi Kasus Pengembangan Umkm Di Kabupaten Maros)*. Skripsi. Program Studi Ilmu Administrasi Negara. Jurusan Ilmu Administrasi. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik. Universitas Hasanuddin