

# **PROSES COLLABORATIVE GOVERNANCE DALAM PEMBUATAN KTP PADA PROGRAM KUNINGAN SINERGI INTEGRASI PELAYANAN PUBLIK (SIPP) KABUPATEN KUNINGAN**

**Elfira Riski Amila, Sri Suwitri**

**Program Studi S1 Administrasi Publik  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro  
Jalan Prof. Soedarto, S. H., Tembalang, Kota Semarang, Kotak Pos 1269  
Telepon (024) 7465407, Faksimile (024) 7465405  
Laman: [www.fisip.undip.ac.id](http://www.fisip.undip.ac.id)  
Email: [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)**

---

## ***ABSTRACT***

*The process of making a National Identity Cards (KTP) is not without the involvement of parties other than the Civil Registration and Population Agency (Disdukcapil), which makes collaboration highly possible, whether with the applying public, the central government, or private parties. The SIPP program is of significant importance in the process of issuing National Identity Cards (KTP) because it can speed up the process. The purpose of this study is to describe and analyze the process of making National Identity Cards (KTP) and the collaborative governance process in the making of National Identity Cards (KTP) within the Kuningan SIPP program in Kuningan Regency. This research uses a qualitative method with a descriptive research type to provide a complete picture of the phenomenon being studied. Data collection techniques were carried out thru observation, interviews, documentation, and literature review. The research was conducted at the Kuningan District Civil Registration and Population Agency. The results of this study indicate that the process for making KTP is the same whether it's done in the office or thru the Kuningan Sinergi Integrasi Pelayanan Publik (SIPP) program, including printing, issuing, and distributing. The collaborative governance process for making KTP in the Kuningan Sinergi Integrasi Pelayanan Publik (SIPP) program involves activities between the Kuningan District Civil Registration and Population Agency (Disdukcapil) and other parties, such as applicants, the central government, and service support providers. This research concludes that there are differences in procedures related to first-time ID cards compared to lost and damaged ID cards. Additionally, in the context of the collaborative process, face-to-face dialog is the foundation for the other two aspects: building trust and mutual understanding. Regarding the constraints, efforts are needed in the form of open communication, such as facilities in the form of print media, online platforms, and massive socialization.*

**Keywords:** *Process, Collaborative Governance, ID Card Making, Kuningan SIPP*

## ABSTRAK

Proses pembuatan KTP tidak luput dari adanya campur tangan pihak lain selain Disdukcapil yang sangat memungkinkan terjadinya sebuah kolaborasi, baik bersama para masyarakat pemohon, pemerintah pusat, maupun pihak swasta. Program SIPP memiliki urgensi yang penting dalam pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) karena mampu mempercepat proses. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) serta proses collaborative governance dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) pada program Kuningan SIPP di Kabupaten Kuningan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif untuk memberikan gambaran utuh mengenai fenomena yang diteliti. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi kepustakaan. Penelitian dilakukan di Disdukcapil Kabupaten Kuningan dan Kecamatan Luragung. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dalam pelayanan pembuatan KTP memiliki mekanisme yang sama antara apa yang dilakukan di kantor maupun pelayanan yang dilakukan pada Program Kuningan Sinergi Integrasi Pelayanan Publik (SIPP), yaitu meliputi proses mencetak, menerbitkan, dan mendistribusikan. Proses collaborative governance dalam pembuatan KTP pada Program Kuningan Sinergi Integrasi Pelayanan Publik (SIPP) merupakan kegiatan yang terjadi antara Disdukcapil Kabupaten Kuningan dengan pihak lain, seperti masyarakat pemohon, pemerintah pusat, dan penyedia sarana penunjang pelayanan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa terdapat perbedaan prosedur terkait KTP pemula dengan KTP hilang dan KTP rusak. Selain itu, dialog tatap muka menjadi aspek yang mendasari kedua aspek lainnya, yaitu membangun kepercayaan dan pemahaman bersama. Terkait kendala memerlukan upaya dalam bentuk komunikasi terbuka, seperti fasilitas berupa media cetak, online, maupun sosialisasi masif.

**Kata Kunci:** Proses, Collaborative Governance, Pembuatan KTP, Kuningan SIPP

## PENDAHULUAN

Indonesia adalah salah satu negara yang mengaplikasikan konsep welfare state atau negara penjunjung tinggi kesejahteraan (Hadiyono, 2020). Prinsip tersebut tercermin pada sila kelima Pancasila, “Keadilan Sosial bagi Seluruh Rakyat Indonesia”, dan dipertegas dalam penjelasan umum UUD 1945 yang menegaskan bahwa Indonesia adalah negara hukum dengan karakter welfare state minimal. Dengan demikian, negara berkewajiban untuk memajukan kesejahteraan umum dan menjamin terwujudnya keadilan sosial bagi seluruh rakyatnya (Hadiyono, 2020).

Negara memiliki tanggung jawab terhadap pemenuhan kebutuhan dasar warga negaranya sebagaimana dijamin oleh hukum dan konstitusi. UU No. 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik menyebutkan pemerintah memiliki tanggung jawab untuk dapat memberikan layanan kepada seluruh penduduk serta warga negara guna pemenuhan hak serta keperluan dasar mereka. Hal ini dilaksanakan dalam kerangka Pelayanan Publik yang telah diamanatkan dalam UUD Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Pada hakikatnya, pelayanan publik merupakan sebuah pelaksanaan mendasar dalam pelaksanaan pemerintahan, di mana pelayanan publik ini merupakan suatu tolak

ukur dalam penilaian masyarakat terhadap kinerja pemerintah. Mulai dari tingkat yang paling atas (pusat) maupun tingkatan-tingkatan di bawahnya (daerah) dalam memberikan kepuasan terhadap publik, yaitu masyarakat. Pelayanan publik sebagai bentuk layanan yang disediakan dan diberikan oleh pemerintah beserta didalamnya terlibat berbagai lembaga-lembaga publik untuk memenuhi kebutuhan serta kepentingan dari masyarakat.

Berkaitan dengan pelayanan publik, salah satu daerah yang berada di Provinsi Jawa Barat, yaitu Kabupaten Kuningan mengalami sebuah dinamika dalam kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Hal tersebut dapat dilihat melalui hasil survey tingkat kepuasan publik terhadap performa pelayanan pemerintah yang biasanya dipublikasikan oleh pemerintah daerah.

**Tabel 1. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Pelayanan Pemerintah Kabupaten Kuningan Tahun 2019-2022**

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat	
Tahun	Skor
2019	83.40
2020	80,04
2021	76,51
2022	85

*(Sumber: Diolah oleh penulis, 2025)*

Hasil survei kepuasan masyarakat Kabupaten Kuningan periode 2019–2022 menunjukkan tren fluktuatif, dengan

penurunan selama 2019–2021 dan peningkatan signifikan pada 2022 hingga mencapai skor 85, yang mengindikasikan perbaikan kualitas pelayanan. Survei mencakup berbagai jenis pelayanan, di mana pelayanan administrasi dasar menjadi yang paling dibutuhkan masyarakat. Untuk mendukung pelayanan tersebut, Pemerintah Kabupaten Kuningan menyelenggarakan Program Sinergi Integrasi Pelayanan Publik (SIPP), yaitu pelayanan terpadu satu lokasi yang melibatkan berbagai SKPD sebagai upaya optimalisasi pelayanan publik.

Kuningan SIPP ini diketahui baru dibentuk tiga tahun yang lalu, lebih tepatnya pada tahun 2022 dan baru masuk kepada program inovasi dalam Rancangan Kinerja Perangkat Daerah (RKPD) Kabupaten Kuningan tahun 2023. Program ini dipayungi oleh landasan hukum, yaitu Keputusan Bupati Kuningan Nomor 503/KPTS.372-DPMPTSP/2023 Tentang Penetapan Kegiatan Kuningan Sinergi Integrasi Pelayanan Publik sebagai Inovasi Pelayanan Publik Pemerintah Daerah Kabupaten Kuningan. Selain itu, dalam peraturan tersebut diputuskan bahwa segala biaya yang dibutuhkan untuk pelaksanaan kegiatan akan dibebankan kepada anggaran masing-masing SKPD.

Program Kuningan SIPP dilaksanakan secara bergilir di desa-desa di Kabupaten Kuningan agar pelayanan publik dapat menjangkau masyarakat

secara lebih merata dan adil. Pola ini menjadi pembeda positif dibandingkan daerah lain yang umumnya hanya menyediakan Mall Pelayanan Publik (MPP) sebagai pusat pelayanan terpadu, sehingga masyarakat harus datang ke pusat kota untuk mengakses layanan. Melalui Program Kuningan SIPP, pelayanan justru mendekat kepada masyarakat, sehingga menghemat waktu dan biaya. Selain itu, pelayanan yang disediakan bersifat lintas sektor dengan melibatkan berbagai instansi, yang semakin memudahkan masyarakat dalam mengakses berbagai jenis pelayanan publik dalam satu tempat..

**Tabel 2. Instansi yang mengikuti Program Kuningan SIPP**

Mengikuti saat peresmian tahun 2022	
1.	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)
2.	Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DPKBP3A)
3.	Dinas Kesehatan, Dinas Sosial, Dinas Koperasi UKM Perdagangan dan Perindustrian (Diskopdagperin)
4.	Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo)
5.	Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah (Bappenda)
6.	Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD)
7.	Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN)
8.	Dinas Kesehatan
9.	Dinas Sosial
10.	Palang Merah Indonesia
11.	Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil)
12.	Camat
13.	Kepala desa
Sampai pada tahun 2024 ini terdapat instansi tambahan	
1.	Dinas Kearsipan dan Perpustakaan (Disarsipus)
2.	BPJS Kesehatan dan Ketenagakerjaan
3.	Kantor Kementerian Agama
4.	Bank Kuningan
5.	Bank BJB

*(Sumber: Diolah oleh penulis, 2025)*

Sejak peluncuran program pada tahun 2022, dapat dilihat dari tabel 2 bahwa Kuningan SIPP hanya diikuti oleh tiga belas instansi saja, tetapi seiring dengan

pelaksanaan program SIPP yang terus berlanjut hingga saat ini dan terdapat beberapa instansi tambahan yang ikut memeriahkan pelaksanaannya. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil menjadi salah satu SKPD yang menjadi penunjang dari pemberian pelayanan administrasi dasar, yaitu berkaitan dengan dokumen administratif kewarganegaraan, seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP) dapat dengan mudah ditangani oleh dinas tersebut.

Kartu Tanda Penduduk (KTP) merupakan salah satu dokumen administratif yang sangat penting dan wajib untuk dimiliki oleh semua warga negara Indonesia mulai dari usia tujuh belas tahun dan berlaku seumur hidup. Secara umum, pembuatan KTP merupakan kewenangan pemerintahan yang bersifat wajib dan termasuk ke dalam pelayanan dasar, sehingga kewenangan mengenai hal tersebut sepenuhnya ada pada pemerintah, khususnya Kementerian Dalam Negeri melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) di tingkat daerah.

Berkaitan dengan praktik *Collaborative Governance*, proses pembuatan KTP tidak luput dari adanya campur tangan pihak lain yang sangat memungkinkan terjadinya sebuah kolaborasi, baik bersama para masyarakat pemohon, pemerintah pusat, pihak kecamatan/desa, maupun pihak swasta.

Keterlibatan pihak lain seperti swasta masih dimungkinkan ada, tetapi sebatas hal-hal yang berkenaan dengan aspek pendukung pada proses pembuatan KTP.

Selain itu, kolaborasi dengan pihak pusat dan kecamatan/desa juga sangat penting terkait dengan penyaluran informasi mengenai kebutuhan-kebutuhan dinas dan prosedur pelayanan. Di sisi lain, masyarakat dalam proses pembuatan KTP merupakan pihak yang berperan sebagai pengguna layanan atau penerima manfaat, yang dalam hal ini disebut sebagai pemohon. Dalam pembuatan KTP, antara petugas dan pemohon dapat saling mengeratkan jalinan kolaborasi dengan bertemu dan bertatap secara langsung.

Program SIPP memiliki urgensi yang penting dalam pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) karena mampu mempercepat proses. Dapat dikatakan bahwa SIPP merupakan instrument reformasi birokrasi yang bertujuan untuk menanggulangi permasalahan klasik mengenai pelayanan publik, seperti lamanya proses, kurangnya koordinasi, dan keterbatasan akses. Dengan adanya sinergi antar instansi dan pemanfaatan inovasi pelayanan, masyarakat dapat mengakses layanan KTP dengan lebih efisien. Hal ini sangat mendukung terpenuhinya hak-hak administrasi kependudukan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik bagi masyarakat.

Peran dari pemerintah daerah, instansi-instansi, dan juga masyarakat yang terlibat sangat penting bagi kesuksesan program ini. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui “Bagaimana proses collaborative governance khususnya terkait pembuatan KTP pada Program Kuningan Sinergi Integrasi Pelayanan Publik (SIPP) Kabupaten Kuningan?”. Integrasi terhadap berbagai layanan yang diberikan oleh berbagai instansi diperlukan sebuah komunikasi tidak hanya berasal dari satu arah saja dan tentu terdapat berbagai komponen penunjang lainnya terkait dari proses implementasi program Kuningan SIPP.

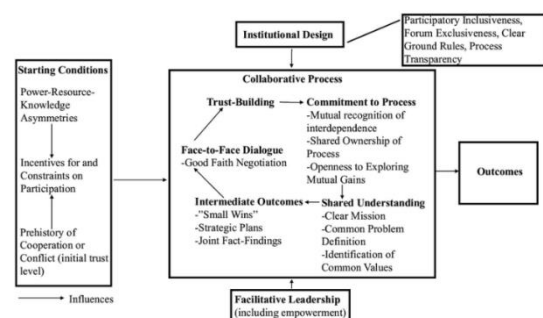
## KAJIAN TEORI

### Proses *Collaborative Governance*

Collaborative Governance adalah sebuah ide tentang cara menjalankan tata kelola yang melibatkan berbagai pihak dan menjadi sebuah strategi bagi negara dalam mengatasi permasalahan, di mana dalam pelaksanaannya pemerintah akan bekerja sama untuk mencapai tujuan dari rencana yang telah ditetapkan. *Collaborative governance* adalah bentuk dari pengembangan konsep good governance yang membahas mengenai bagaimana proses keterlibatan *stakeholder* dalam penyelenggaraan pemerintahan (Sartika 2024).

### a. Chris Ansel dan Alison Gash (2008)

Chris Ansel dan Alison Gash (2008) yang menyatakan bahwa *collaborative governance* merupakan suatu tata kelola yang dilakukan oleh satu atau lebih lembaga publik yang dalam pelaksanaannya melibatkan pemangku kepentingan non-pemerintahan (baik masyarakat/komunitas, NGOs, dan sektor privat) dalam suatu proses pengambilan keputusan yang kolektif dan formal, berorientasi pada consensus, dan bersifat musyawarah dengan tujuan untuk membuat atau menerapkan kebijakan publik atau mengelola program atau aset publik (Ansell and Gash 2008). Keduanya menegaskan bahwa forum yang terbentuk secara formal diatur dan bertemu secara teratur dan biasanya diprakarsai oleh organisasi publik (Adni, 2024).



**Gambar 1. Model *Collaborative Governance* menurut Ansell & Gash**  
(Sumber: Ansell & Gash, 2008)

Proses kolaborasi ini merupakan siklus yang bergantung kepada hasil siklus yang positif di antara berbagai aspeknya. Respon dari kolaborasi mempengaruhi kolaborasi secara lebih lanjut. Oleh karena

itu, Ansell dan Gash (2008) membagi beberapa indikator untuk memulainya, di antaranya:

1. Dialog tatap muka (*face-to-face dialogue*)
2. Membangun kepercayaan (*trust building*)
3. Berkomitmen untuk proses kolaborasi (*commitment to the process*)
4. Pemahaman bersama (*shared understanding*)
5. Hasil sementara (*intermediate outcomes*)

**b. Kirk Emerson, Tina Nabatchi, dan Stephen Balogh (2012)**

Selain pendapat dari Ansell dan Gash (2008) mengenai proses kolaborasi, Emerson et al., (2012) juga turut memberikan pendapatnya mengenai hal tersebut. Kirk Emerson, Tina Nabatchi, dan Stephen Balogh (Astuti, R.S., Warsono, H., & Rachim 2020) berpendapat bahwa proses kolaborasi merupakan proses yang terdiri dari dinamika kolaborasi, tindakan kolaborasi, dan dampak pada proses kolaborasi.

1. Dinamika kolaborasi
  - a) Penggerakan prinsip bersama, meliputi: pengungkapan, deliberasi, dan determinasi.
  - b) Motivasi bersama, meliputi: kepercayaan bersama, pemahaman bersama, dan legitimasi bersama.
  - c) Kapasitas melakukan tindakan bersama, meliputi: prosedur dan kesepakatan bersama, kepemimpinan, pengetahuan, dan sumber daya .
2. Tindakan kolaborasi

3. Dampak dan adaptasi

**METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, karena penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran utuh mengenai fenomena yang diteliti sehingga selaras dengan penelitian ini yang ingin mencari tahu sebuah informasi yang berkaitan dengan pembuatan KTP pada Program Kuningan SIPP, bukan ingin mengukur sesuatu hal mengenai fenomena. Situs penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuningan serta Kecamatan Luragung sebagai lokasi pelaksanaan Program Kuningan SIPP ke-20. Informan dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu pihak-pihak yang dianggap paling memahami proses pembuatan KTP dalam program tersebut. Informan terbagi ke dalam dua kelompok, yaitu Kepala Dinas, Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk, dan staf Bidang PIAK Disdukcapil Kabupaten Kuningan serta pihak DPMPTSP sebagai *leading sector* Program Kuningan SIPP dan masyarakat pemohon KTP pemula.

Sumber data penelitian ini berasal dari data primer yang dihimpun melalui pengamatan lapangan dan wawancara dengan informan. Selain itu, bersumber dari data sekunder yang peneliti peroleh dari dokumen-dokumen, artikel, jurnal, maupun

berita yang telah dipublikasikan. Teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi kepustakaan. Analisis data dilakukan melalui tahapan kondensasi data, penyajian data dengan bantuan aplikasi Altas.ti, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data diperoleh melalui teknik triangulasi sumber untuk melakukan perbandingan dan pembuktian data.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Pembuatan KTP pada Program Kuningan Sinergi Integrasi Pelayanan Publik (SIPP) Kabupaten Kuningan**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) bertanggung jawab untuk melaksanakan Administrasi Kependudukan, yakni pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) bagi seluruh masyarakat Kabupaten Kuningan. Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan tersebut meliputi proses:

#### **a. Mencetak**

Mencetak merupakan sebuah proses teknis yang menghasilkan sebuah dokumen berbentuk fisik, dalam hal ini khususnya adalah terkait dengan dokumen kependudukan, yaitu Kartu Tanda Penduduk (KTP). Proses mencetak ini hanya sebatas menghasilkan bentuk fisik dari dokumen kependudukan sesuai dengan data yang ada dan terdaftar di dalam sistem yang bernama Sistem Informasi

Administrasi Kependudukan (SIAK) Terpusat. Dalam pembuatan KTP data tersebut berasal dari berkas persyaratan dan juga hasil perekaman *biometric* (iris mata, sidik jari, dan foto) pemohon.

Pembuatan KTP yang dilakukan oleh Disdukcapil Kabupaten Kuningan, memiliki mekanisme yang sama, baik yang dilakukan di kantor maupun dalam pelayanan di Program Kuningan SIPP, meliputi:

- 1) Verifikasi berkas
- 2) Pengecekan NIK
- 3) Perekaman (untuk KTP pemula)
- 4) Antrian menuju operator

Pengecekan NIK merupakan tahapan krusial karena NIK pada KTP bersifat sah dan berlaku seumur hidup serta menjadi kunci akses berbagai layanan. Sesuai PP Nomor 40 Tahun 2019, NIK pada KTP dinyatakan paling valid dibanding dokumen kependudukan lainnya. Oleh karena itu, tahap ini penting untuk mencegah permasalahan seperti NIK ganda atau perbedaan NIK pada dokumen kependudukan pemohon.

Terkait dengan sarana dan prasarana penunjang pelayanan sudah lengkap dan sangat siap untuk turun ke lapangan memberikan pelayanan kepada masyarakat, seperti pelayanan yang dilakukan pada Program Kuningan SIPP. Berdasarkan temuan, untuk alat perekaman *biometric*



sendiri Disdukcapil memiliki lima buah unit, di mana tiga buah unit dinyatakan kondisinya sangat baik untuk bisa dibawa ke lapangan. Namun, dalam pelaksanaan Program SIPP hanya digunakan satu unit karena keterbatasan ruang dan kebutuhan berbagi dengan instansi lain.



**Gambar 2. Perekaman Iris Mata pada Program Kuningan SIPP**  
(Sumber: Dok. Pribadi Peneliti, 2025)

Pengadaan sarana pelayanan berasal dari dua sumber, yaitu pusat dan pengadaan mandiri oleh dinas. Pengadaan dari pusat berupa hibah alat perekaman, blanko, serta penyediaan VPN dan jaringan oleh PT Telkom dan XL. Sementara itu, pengadaan mandiri dilakukan melalui e-katalog dengan sistem e-purchasing di bawah LKPP, serta kerja sama jaringan dengan PT Telkom Cirebon yang umumnya berlangsung selama satu tahun.

#### **b. Menerbitkan**

Menerbitkan sebuah dokumen terutama dokumen kependudukan merupakan proses lanjutan dari proses sebelumnya, yaitu mencetak. Ketika sebuah dokumen kependudukan dicetak, artinya

seluruh data sudah sesuai dengan berkas yang menjadi persyaratan. Seluruh persyaratan perlu dilengkapi dan dipatuhi oleh seluruh pemohon yang akan menerima pelayanan. Prosedur penerbitan terbagi atas tiga, yaitu:

- 1) KTP yang pemula (fotocopy kartu keluarga, fotocopy akta kelahiran, dan perekaman *biometric*)
- 2) KTP yang hilang (fotocopy kartu keluarga dan surat keterangan hilang dari Polsek)
- 3) KTP yang rusak (fotocopy kartu keluarga dan membawa KTP yang rusak)

Bagi pemula atau masyarakat yang baru akan melakukan pembuatan KTP pertama kali, memiliki persyaratan yang berbeda dengan penerbitan KTP hilang atau rusak. Hal tersebut karena masyarakat pemohon perlu melakukan perekaman biometrik terkait dengan foto diri, sidik jari, iris mata, dan tanda tangan.

Persyaratan berkas tersebut sama saja tidak ada bedanya antara pelayanan yang dilakukan di kantor maupun pelayanan yang di berikan dalam Program Kuningan SIPP sehingga tidak menyulitkan masyarakat. Dalam proses penerbitan KTP pada Program Kuningan SIPP terkadang muncul berbagai kendala diluar kontrol Disdukcapil Kabupaten Kuningan. Kendala-kendala tersebut di antaranya:

- 1) Lokasi yang terbatas

- 2) Gangguan pada jaringan
- 3) Kelistrikan yang kurang memadai
- 4) Rasa tidak sabar dari masyarakat
- 5) Kelengkapan berkas pemohon

#### **c. Mendistribusikan**

Dokumen kependudukan yang telah dicetak dan diterbitkan, selanjutnya didistribusikan kepada pemohon. Dalam hal ini, pendistribusian merujuk pada penyerahan dokumen yang sudah jadi dan dinyatakan sah kepada pemohon. Penyerahan ini dilakukan tanpa perantara oleh pihak operator Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuningan kepada pemohon yang bersangkutan. Pada proses pendistribusian KTP, terdapat perbedaan antara pendistribusian KTP bagi pemula dan KTP hilang atau rusak.

Pemohon KTP pemula yang melakukan perekaman setelah pukul 09.00 akan menerima KTP pada keesokan hari. Sebagai alternatif, pemohon diberikan surat keterangan Biodata Penduduk WNI yang memuat data diri, NIK, dan foto serta data lainnya sebagai bukti bahwa perekaman telah dilakukan dan data yang diterbitkan sesuai dengan surat tersebut. Dalam Program Kuningan SIPP, pendistribusian untuk KTP pemula dilakukan dengan cara pihak dinas mendistribusikan KTP kepada tempat pelaksanaan program dan yang akan mendistribusikannya kepada para pemohon adalah dari pihak kecamatan/desa tempat pelaksanaan.

Ketika terdapat masalah tidak terduga, seperti kendala terkait jaringan yang terkadang dapat terjadi ketika pelaksanaan Program Kuningan SIPP, maka dokumen yang dimohonkan oleh masyarakat harus dibawa ke kantor untuk dilakukan pencetakan dan penerbitan. Sama halnya dengan permohonan KTP pemula pada Program Kuningan SIPP, nantinya pendistribusian dokumen kependudukan akan dilakukan melalui pihak kecamatan/desa tempat pelaksanaan program. Namun, apabila memang tidak ada kendala apapun, maka KTP yang telah jadi akan langsung didistribusikan dan terima oleh masyarakat.

### **Proses Collaborative Governance Pembuatan KTP pada Program Kuningan Sinergi Integrasi Pelayanan Publik (SIPP) Kabupaten Kuningan**

Proses collaborative governance dalam pembuatan KTP pada Program Kuningan SIPP melibatkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuningan dengan pihak lain. Dalam hal ini, proses kolaborasi yang terjadi meliputi dialog tatap muka, membangun kepercayaan, dan pemahaman bersama.

#### **a. Dialog tatap muka**

Dialog tatap muka adalah sebuah kegiatan penting bagi jalannya sebuah kolaborasi. Melalui dialog tatap muka tersebut, berbagai konsensus atau

kesepakatan dapat tercapai. Dialog tatap muka atau dalam hal ini adalah bentuk komunikasi yang terjadi secara langsung antar para pemangku kepentingan dalam berkolaborasi.

#### 1) Mencetak

Dialog tatap muka dengan para pemohon harus dilakukan untuk memastikan keaslian dan keabsahan data. Terlebih lagi bagi pemohon pemula yang baru akan membuat KTP, karena perlu untuk dilakukan perekaman *biometric*. Selain itu, dialog tatap muka juga sangat penting dilakukan karena melalui kegiatan ini petugas dapat melakukan pengecekan secara cermat mengenai berkas persyaratan yang dibawa oleh pemohon. Apabila berkas sudah dinyatakan lengkap, maka pemohon dapat melanjutkan kepada prosedur selanjutnya, yaitu perekaman atau menuju operator untuk melakukan pencetakan dan menunggu antrian panggilan.

Selain itu, Disdukcapil Kabupaten Kuningan secara internal rutin mengadakan forum tatap muka seperti rapat koordinasi dan *briefing* untuk membahas rencana kegiatan dan anggaran. Kegiatan ini bertujuan memperkuat komunikasi dan koordinasi antarpegawai sehingga kerja sama menjadi lebih baik. Dialog tatap muka antara Disdukcapil Kabupaten Kuningan bersama pusat juga sering dilakukan terutama melalui kegiatan seperti ketika bimbingan teknis dan rapat yang dihadiri

kepala dinas. Dialog ini dilakukan secara langsung untuk menyampaikan berbagai kebutuhan dinas yang tidak dapat sepenuhnya/tidak dapat dipenuhi melalui APBD, sehingga menjadi sarana penting dalam mengomunikasikan kebutuhan dan dukungan dari pemerintah pusat.

Selain dengan pemohon dan pihak pusat, di samping itu instansi juga melakukan dialog tatap muka bersama pihak swasta penyedia jaringan. Pihak penyedia jaringan dalam hal ini adalah PT Telkom Cirebon dilakukan ketika awal pemasangan dan ketika terjadi permasalahan pada jaringan. Dialog tatap muka pada awal pemasangan diiringi juga dengan berbagai kesepakatan, seperti MoU.

Dalam proses pencetakan KTP sering muncul kendala yang berasal dari pemohon, terutama terkait ketidaklengkapan atau kesalahan berkas persyaratan. Kelengkapan berkas sangat penting karena menentukan kelancaran proses dan menjadi bukti keabsahan data pemohon. Meski demikian, Disdukcapil Kabupaten Kuningan tetap bersikap kooperatif dalam menghadapi kendala tersebut.

#### 2) Menerbitkan

Dalam pelaksanaan Program Kuningan SIPP, terdapat agenda dialog tatap muka, yaitu pelaksanaan sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

(DPMPTSP) Kabupaten Kuningan sebagai leading sector dan instansi-instansi yang tergabung di dalam Program Kuningan SIPP. Sosialisasi ini dilaksanakan pada satu minggu sebelum tanggal pelaksanaan program dan target audiens dari sosialisasi ini adalah pihak kecamatan atau desa tempat pelaksanaan Program Kuningan SIPP. Pihak kecamatan atau desa biasanya akan mengirimkan perwakilannya untuk mengikuti kegiatan ini, yaitu sebanyak satu atau dua orang untuk melakukan koordinasi.

Kegiatan sosialisasi ini digunakan sebagai sarana untuk melakukan koordinasi terkait prosedur dalam pelayanan yang nantinya dapat diakses oleh masyarakat. Selain itu, sosialisasi menegaskan bahwa pelayanan yang diberikan bersifat gratis tanpa pungutan biaya, mengingat masih banyak masyarakat yang belum memahami persyaratan maupun ketentuan biaya pelayanan. Informasi hasil sosialisasi diterima oleh pihak kecamatan dan desa untuk kemudian diteruskan kepada masyarakat agar tidak terjadi kendala persyaratan saat pelaksanaan program. Selain itu, sosialisasi juga dilakukan langsung saat program berlangsung, di mana petugas memberikan penjelasan pelayanan kepada pemohon sambil melaksanakan pelayanan.

Informasi yang didapatkan oleh petugas pada saat berdialog langsung

dengan pemohon memiliki keabsahan yang dapat dikatakan valid karena secara langsung didapatkan dari yang bersangkutan terkait keberan datanya. Informan mengungkapkan bahwa dengan bertatap muka secara langsung memiliki nilai yang lebih dipercaya dibandingkan dengan hanya menulis dan mengisi formulir, atau melalui surat kuasa.

### 3) Mendistribusikan

Dalam proses pendistribusian KTP, dialog tatap muka utamanya dilakukan dengan para pemohon dan aparat desa. Komunikasi dengan pemohon tidak panjang karena proses mendistribusikan ini adalah proses penyerahan dokumen fisik. Namun, untuk komunikasi bersama aparat desa perlu melalui koordinasi yang biasanya akan terjadi pada saat kegiatan sosialisasi sebelum pelaksanaan program. Di mana koordinasi tersebut berisi kesepakatan mengenai alur distribusi KTP pemula.

Untuk pembuatan KTP yang hilang atau rusak tentu tidak panjang alur komunikasinya karena begitu KTP sudah jadi dicetak maka akan langsung diserahkan kepada pemoho. Namun, tentu berbeda dengan pembuatan KTP bagi pemula karena terdapat perekaman biometrik yang tentu memerlukan waktu lebih karena data perlu diupload. Di mana untuk pendistribusiannya itu melibatkan aparat desa.

Pendistribusian KTP dengan aparat desa dilakukan berdasarkan kesepakatan antara desa dan Disdukcapil Kabupaten Kuningan, baik melalui pengambilan langsung ke kantor Disdukcapil maupun pengantaran ke desa lokasi pelaksanaan. Proses pendistribusian tersebut sangat bergantung kepada komunikasi yang terjalin antara kedua pihak sehingga jalinan kerja sama tetap terjaga dan saling melengkapi.

#### **b. Membangun Kepercayaan**

Kepercayaan merupakan sebuah dasar bagi berjalannya sebuah kolaborasi. Untuk membangun sebuah kepercayaan tentu tidak bisa luput dari proses dialog tatap muka yang sebelumnya dilakukan. Proses dialog yang mampu membangun komunikasi dan koordinasi yang baik akan menimbulkan rasa percaya di antara para pemangku kepentingan yang terlibat. Selain itu, pembuktian dari apa yang ditujukan juga menjadi cikal bakal lahirnya kepercayaan.

##### **1) Mencetak**

Dalam proses mencetak, penting bagi instansi untuk memastikan bahwa apa yang ditawarkan dengan apa yang dihasilkan memiliki kesamaan. Disdukcapil Kabupaten Kuningan menerapkan program “1 Jam Saja” sebagai prinsip pelayanan, di mana setiap proses pelayanan ditargetkan selesai maksimal dalam satu jam per pemohon. Hal ini diungkapkan oleh

informan sebagai cara untuk membangun kepercayaan pada masyarakat pemohon terhadap Disdukcapil Kabupaten Kuningan.

Di samping ketepatan waktu dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, masyarakat juga perlu memberikan umpan balik berupa kelengkapan berkas persyaratan agar terbangun kepercayaan dengan instansi. Umpan balik dalam hal ini adalah kelengkapan berkas persyaratan yang dibawa oleh masyarakat. Berkas yang dibawa, meskipun berupa fotokopi, merupakan dokumen sah yang akan diverifikasi melalui dialog tatap muka antara pemohon dan petugas saat pelayanan berlangsung.

Selain membangun kepercayaan dengan para pemohon, Disdukcapil Kabupaten Kuningan juga penting untuk membangun kepercayaan bersama dengan pihak penyedia sarana, seperti jaringan dalam menunjang pelayanan instansi. Kerja sama dengan PT Telkom Cirebon dilakukan melalui MoU sebagai perjanjian awal kolaborasi yang berlaku selama satu tahun, sehingga tujuan dan arah kerja sama menjadi jelas

##### **2) Menerbitkan**

Ketika dokumen yang diterbitkan berdasarkan berkas persyaratan yang dibawa oleh pemohon, maka berkas-berkas tersebut akan menjadi arsip Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Kuningan. Berkas tersebut tidak boleh diberikan kepada pihak eksternal dinas, terlebih lagi apabila terkait dengan pembuatan KTP hilang atau rusak. Hal tersebut karena dapat mengancam perlindungan data seseorang yang mungkin dapat disalahgunakan.

Keterbukaan informasi dalam pembuatan KTP dapat menjadi ancaman bagi pemohon. Jadi, dengan tidak mengekspos data maupun hal yang mungkin merugikan pemohon dapat menjadi cara untuk membangun dan menjaga kepercayaan pemohon kepada instansi.

### 3) Mendistribusikan

Pada proses distribusi KTP, untuk membangun kepercayaan dapat dilakukan dengan cara tetap konsisten dengan apa yang menjadi prinsip dalam melayani masyarakat. Dalam pelayanan terkadang terjadi kendala yang menyebabkan keterlambatan pendistribusian dokumen, umumnya akibat gangguan jaringan atau sistem. Saat hal tersebut terjadi, Disdukcapil Kabupaten Kuningan segera menyampaikan informasi kepada masyarakat dan meminta pemohon menitipkan berkas serta kembali keesokan harinya. Pelayanan yang gratis dan keterbukaan informasi dalam proses distribusi turut meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap instansi.

Selain memegang prinsip cepat dan mudah dalam memberikan pelayanan, Disdukcapil Kabupaten Kuningan juga konsisten dan teguh dalam menegaskan bahwa seluruh pelayanan yang diberikan, termasuk pembuatan KTP itu tidak dipungut biaya atau gratis. Hal ini dibuktikan dengan terpampangannya tulisan dengan huruf besar yang tertempel pada dinding aula pelayanan. Dengan adanya tulisan tersebut, masyarakat dapat semakin percaya terhadap instansi bahwa tidak terdapat pungli dan pungutan biaya dalam pelayanan.

### c. Pemahaman Bersama

Pemahaman bersama menjadi sebuah tolak ukur bagi para pemangku kepentingan terkait tujuan yang dicapai. Hal ini karena melalui pemahaman bersama, aktor/pihak yang terlibat dapat saling mengerti dan menghargai. Dalam sebuah proses kolaborasi, pemahaman bersama dapat terbentuk karena pengaruh dari proses lainnya, yaitu kepercayaan yang telah dibangun dan dialog yang dilakukan.

#### 1) Mencetak

Pemahaman bersama dalam proses pencetakan KTP bergantung kepada informasi yang diberikan oleh petugas. Informasi ini dikomunikasikan oleh petugas instansi kepada masyarakat terlebih lagi mengenai pentingnya memiliki KTP atau perlunya pengupdate-an data pada KTP. Hal ini karena KTP merupakan

dokumen kependudukan yang sangat penting dan krusial karena menjadi persyaratan untuk dapat mengakses pelayanan lainnya.

Koordinasi dan komunikasi adalah hal yang menjadi cara Disdukcapil Kabupaten Kuningan untuk membangun pemahaman bersama, baik dengan pemohon atau dengan instansi lain. Program Kuningan SIPP melibatkan berbagai instansi di Pemerintah Daerah Kabupaten Kuningan yang terhubung melalui koordinasi dan komunikasi yang baik. Program ini bersifat lintas sektor sehingga pelayanan menjadi terintegrasi dan tersinergi. Melalui pelaksanaan SIPP, masyarakat dapat mengakses berbagai layanan dalam satu tempat tanpa harus datang ke lokasi yang berjauhan.

Pelayanan lintas sektor dalam Program Kuningan SIPP memungkinkan pemohon memperbaiki kesalahan data langsung di satu lokasi tanpa harus berpindah antarinstansi. Dalam Program Kuningan SIPP, Koordinasi dan komunikasi antarinstansi dilakukan secara berkala, umumnya sebulan sekali atau menyesuaikan jadwal pelaksanaan program, untuk membahas kendala dan informasi terbaru. Proses ini membentuk pemahaman bersama antarinstansi, terutama terkait pembuatan KTP yang menjadi kewenangan mutlak Disdukcapil Kabupaten Kuningan..

## 2) Menerbitkan

Pemahaman bersama yang timbul dari adanya koordinasi dan komunikasi memperjelas peran dan tupoksi dari masing-masing instansi. Koordinasi dan komunikasi membuat instansi lain memiliki pemahaman bahwa proses penerbitan KTP merupakan tupoksi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuningan dan hal tersebut adalah mutlak. Selain itu, pemahaman bersama juga membuat instansi saling mengerti bahwa dalam pelaksanaan Program Kuningan SIPP ini seluruh instansi berbagi tempat pelayanan sesuai dengan kesepakatan yang telah ada.

Pemahaman bersama juga memberikan manfaat terutama bagi masyarakat pemohon. Ketika masyarakat paham bahwa dalam Program Kuningan SIPP ini memberikan pelayanan lintas sektor, maka masyarakat tidak perlu jauh-jauh untuk berpindah tempat dan tidak perlu mengeluarkan biaya lebih untuk ongkos.

## 3) Mendistribusikan

Sama halnya dengan proses mencetak dan menerbitkan, pemahaman bersama pada proses pendistribusian juga terbentuk melalui adanya komunikasi, pemahaman, dan kerja sama yang baik. Hal tersebut dilakukan agar baik masyarakat pemohon maupun instansi yang terlibat memiliki satu titik pemahaman yang sama sehingga

pelaksanaan dari pembuatan KTP dapat berjalan dengan baik sampai pada proses pendistribusian.

Meskipun terdapat kerja sama di dalamnya, tetapi proses pendistribusian dokumen kependudukan tetap dilakukan dengan memperhatikan perlindungan data pribadi pemohon. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuningan tidak akan menitipkan dokumen kependudukan apapun, terlebih KTP pemohon kepada instansi lain yang tdiak terkait. Hal ini karena terdapat hak masyarakat yang dilindungi oleh Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi sehingga berhak diberikan keamanan dan jaminan kerahasiaan data untuk menghindari fraud atau kecurangan yang mungkin dapat terjadi.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. Pembuatan KTP memiliki mekanisme yang sama antara apa yang dilakukan di kantor maupun pelayanan yang dilakukan pada Program Kuningan SIPP, yaitu meliputi:
  - a. Mencetak: proses pembuatan KTP dilakukan melalui beberapa tahapan dengan dukungan sarana prasarana yang memadai, yang pengadaannya berasal dari pusat dan dinas melalui hibah serta e-purchasing dengan dukungan jaringan PT Telkom dan XL.
  - b. Menerbitkan: dilakukan melalui berbagai persyaratan yang perlu dipenuhi oleh pemohon. meskipun dalam pelaksanaan Program Kuningan SIPP terkadang muncul kendala di luar kontrol Disdukcapil, sementara sarana prasarana dinas jarang menjadi sumber kendala.
  - c. Mendistribusikan: Pendistribusian KTP pemula bergantung pada waktu perekaman, sedangkan KTP hilang atau rusak diserahkan pada hari yang sama. Jika terjadi kendala jaringan, pendistribusian dilakukan melalui pihak kecamatan atau desa.
2. Proses *collaborative governance* dalam pembuatan KTP pada Program Kuningan SIPP merupakan kegiatan yang terjadi antara Disdukcapil Kabupaten Kuningan dengan pihak lain. Dalam hal ini, proses kolaborasi yang terjadi meliputi:
  - a. Dialog tatap muka: Dialog dilakukan untuk memperkuat kolaborasi, memastikan keabsahan data, dan menjelaskan mekanisme pelayanan, dengan pegawai tetap kooperatif serta komunikasi terjalin dengan pemerintah pusat, internal dinas, dan pihak swasta.
  - b. Membangun kepercayaan: dilakukan sebagai bentuk komitmen dari



kolaborasi yang terjalin dan diwujudkan melalui program satu jam pelayanan selesai, pelayanan gratis, konfirmasi kelengkapan berkas pemohon, serta kerja sama dengan PT Telkom Cirebon yang diperkuat melalui MoU..

- c. Pemahaman Bersama: dilakukan sebagai tolok ukur keberhasilan kolaborasi melalui kepercayaan dan komunikasi yang baik. Pembuatan KTP merupakan kewenangan Disdukcapil Kuningan dan menjadi dasar pelayanan lain dalam Program SIPP yang bersifat lintas sektor dan terintegrasi.

## SARAN

- a. Menambah fasilitas pelayanan berupa informasi dalam media cetak untuk memperjelas mekanisme dan berbagai persyaratan pelayanan.
- b. Mengadakan sosialisasi lebih masif terkait urgensi dari aplikasi Identitas Kependudukan Daerah (IKD).
- c. Penyediaan fasilitas jaringan WiFi gratis bagi masyarakat pemohon khususnya untuk keperluan pengunduhan dan aktivasi aplikasi Identitas Kependudukan Daerah (IKD).
- d. Membuat website resmi tersendiri untuk Program Kuningan Sinergi Integrasi Pelayanan Publik (SIPP).

- e. Meningkatkan publikasi media online berupa artikel/berita mengenai Program Kuningan Sinergi Integrasi Pelayanan Publik (SIPP).

## DAFTAR PUSTAKA

- Andika, Febbi. 2022. “INOVASI ‘SICANTIK’ DALAM PELAYANAN PERIZINAN OLEH DINAS PENANAMAN MODAL DAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KABUPATEN KAMPAR PROVINSI RIAU.”
- Anggraeni, S. L ; Indartuti, E ; Murti, I. 2023. “KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI MINI MALL PELAYANAN PUBLIK (MMPP) KECAMATAN SUKODONO KABUPATEN SIDOARJO PROVINSI JAWA TIMUR.” 4(2):289–300.
- Ansell, Chris, and Alison Gash. 2008. “Collaborative Governance in Theory and Practice.” *Journal of Public Administration Research and Theory* 18(4):543–71. doi: 10.1093/jopart/mum032.
- Astuti, R.S., Warsono, H., & Rachim, A. 2020. “Sampul Collaborative Governance.” *Collaborative Govenance Dalam Perspefkit Publik* 161.
- BPPPPD., UNPAS. 2020. “SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP KINERJA PELAYANAN PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN KUNINGAN.”
- Desa Cikaso. (2024). Desa Cikaso Menjadi Tempat Penyelenggaraan Kuningan SIPP. Diakses pada laman cikaso.godesa.id

- Disdukcapil Kuningan. (2022). Pemkab Kuningan Terus Semarakkan SIPP untuk Kemudahan Masyarakat. Diakses pada laman disdukcapil.kuningankab.go.id
- Disdukcapil Kuningan. (2023). Semarakkan Program Kuningan SIPP untuk Pelayanan Publik Lebih Maju. Diakses pada laman disdukcapil.kuningankab.go.id
- Efendi, M. M. R. .. 2023. "INOVASI PELAYANAN PUBLIK PADA MALL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN GRESIK (BAGIAN DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU)." 3(3):164–75.
- Fiantika, Feny Rita ;. et al. 2022. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. 1st ed. edited by Y. Novita. Padang: PT. GLOBAL EKSEKUTIF TEKNOLOGI.
- Hadiyono, V. 2020. "Indonesia Dalam Menjawab Konsep Negara Welfare State Dan Tatangannya." *Jurnal Hukum, Politik Dan Kekuasaan* 1(1):23. doi: 10.24167/jhpk.v1i1.2672.
- Idwar, M. .. 2022. "INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI DESA MOJOMALANG KECAMATAN PARENGAN KABUPATEN TUBAN Studi Kasus Pelayanan Administrasi Dan Kependudukan." 2(01):133–43.
- Irma, Y. .. ;. Zulkarnaini. 2022. "Efektivitas Pelayanan Publik Pada Layanan Oke Masyarakat Keliling (Lomak) Di Kecamatan Rumbai Barat Kota Pekanbaru." 8(November):530–39. doi: <https://doi.org/10.5281/zenodo.7357192>.
- Kembara, F. H. 2024. "PENERAPAN INTEGRASI LAYANAN PEMERINTAH MELALUI PORTAL MAL PELAYANAN PUBLIK (MPP) DIGITAL MENGGUNAKAN PENDEKATAN CITIZEN-CENTRIC GOVERNMENT SERVICES DI KABUPATEN MURUNG RAYA PROVINSI KALIMANTAN TENGAH."
- Kurniawan, Novitri. 2023. "EFEKTIVITAS PELAYANAN PERIZINAN MELALUI INOVASI PERIZINAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BATANGHARI."
- Pasolong, Harbani. 2005. *Metode Penelitian Administrasi*. Makassar: Lembaga Penerbitan Universitas.
- Pertiwi, S.D., Murti, I. 2024. "Kualitas Pelayanan Terpadu Pada Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Kota Sidoarjo Integrated Service Quality In The Implementation Of Public Service Malls Sidoarjo City." 1(2):1–5.
- Rahayu, Fatwa I., Noor, M., and Muhammad J. Amini. 2023. "Inovasi Mal Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kota Samarinda Public Service Mall Innovation in Improving the Quality of Public Services in Samarinda City." *Jurnal Ilmu Pemerintahan* 11(01):18–25.
- Sugiyono. 2023. *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF, DAN R&D*. 2nd ed. edited by Sutopo. Bandung: ALFABETA.
- Zakaria, Mochamad, and Ahmad Kurniawan. 2022. "INOVASI PELAYANAN PUBLIK PADA PEMERINTAHAN DESA NAGREG KENDAN KECAMATAN NAGREG KABUPATEN BANDUNG Oleh." 3.