

## INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI ALAN E-KTP UNTUK MENYIAPKAN BIROKRASI TANGGUH DI WILAYAH PENYANGGA IKN NUSANTARA

Uni W. Sagena<sup>1)</sup>, Hizratul Rima Qalbiah<sup>2)</sup>, Sinta Hesti Fatdila<sup>3)</sup>, Alrifda Salsabilah<sup>4)</sup>, Mohd. Dino Khairri Sharifuddin<sup>5)</sup>, Sulfadli Syam<sup>6)</sup>

<sup>1)</sup>Program Studi Hubungan Internasional, Fisip, Universitas Mulawarman, Samarinda, Kalimantan Timur, Indonesia

<sup>2)</sup>Program Studi Administrasi Publik, Fisip, Universitas Mulawarman, Samarinda, Kalimantan Timur, Indonesia

<sup>3)</sup>Program Studi ekonomi Pembangunan, FEB, Universitas Mulawarman, Samarinda, Kalimantan Timur, Indonesia

<sup>4)</sup>Program Studi Akuntansi, FEB, Universitas Mulawarman, Kalimantan Timur, Indonesia

<sup>5)</sup>Program Studi Ilmu Hubungan Internasional, Universiti Utara Malaysia, Kedah, Malaysia

<sup>6)</sup>Kelurahan Kariangau, Balikpapan Barat, Balikpapan, Kalimantan Timur, Indonesia

Corresponding author: Uni W. Sagena

E-mail: unisku@unmul.ac.id

Diterima 31 Oktober 2022, Direvisi 19 November 2022, Disetujui 21 November 2022

### ABSTRAK

Artikel ini membahas mengenai hadirnya program inovasi Antrian Online Perekaman e-KTP atau disebut ALAN e-KTP sebagai sistem pelayanan publik dalam birokrasi yang kreatif, efektif dan efisien dalam menekan terjadinya penumpukan massa di Kantor Disdukcapil Kota Balikpapan. Inovasi ini penting untuk menyiapkan Balikpapan sebagai salah satu wilayah penyangga ibu kota baru Indonesia, IKN Nusantara yang semakin hari semakin bertambah penduduknya akibat mobilitas masyarakat. Permasalahan yang sering terjadi yaitu masih banyaknya masyarakat yang belum mengetahui adanya inovasi layanan antrian online ini sehingga menjadikan program kerja individu yaitu pembuatan poster Alan e-KTP ini menjadi informasi yang sangat penting dan bermanfaat bagi masyarakat. Program ini bertujuan untuk memberikan informasi dan memberikan kemudahan bagi masyarakat yang akan melakukan perekaman e-KTP. Metode yang digunakan adalah pengabdian kepada masyarakat yang dilakukan dengan pembuatan poster dan sosialisasi yang diawali dengan pencarian informasi dan pengidentifikasian masalah. Adapun pihak-pihak yang terlibat dalam kegiatan ini adalah Kelurahan Kariangau dan percetakan. Kelurahan Kariangau berperan sebagai jembatan untuk kegiatan penyerahan poster ALAN e-KTP kepada masyarakat. Adapun objek atau sasaran yang dituju penulis dalam kegiatan ini adalah masyarakat umum. Dimana, kegiatan pengabdian masyarakat ini telah terlaksana dengan baik dengan persentase nilai keberhasilan sekitar 85%. Hal tersebut dikarenakan pada saat penyerahan poster Alan e-KTP mendapatkan respon yang positif dari Lurah dan jajaran birokrasi kantor kelurahan Kariangau serta seluruh warga di Salok Baru.

**Kata kunci:** inovasi birokrasi; pelayanan publik; e-KTP; IKN nusantara

### ABSTRACT

This article discusses the presence of the e-KTP Recording Online Queue innovation program or called ALAN e-KTP as a public service system within the bureaucracy that is creative, effective and efficient in suppressing mass buildup at the Disdukcapil Office of Balikpapan City. This innovation is important to prepare Balikpapan as one of the buffer zones for Indonesia's new capital city, IKN Nusantara, which is increasingly growing in population due to people's mobility. The problem that often occurs is that there are still many people who do not know about this online queue service innovation so that it makes the individual work program, namely making Alan e-KTP posters, very important and useful information for the community. This program aims to provide information and make it easy for people who will record e-KTP. The method used is community service which is carried out by making posters and outreach which begins with information seeking and problem identification. The parties involved in this activity were the Kariangau Village and the printers. The Kariangau Sub-District plays a role as a bridge for the ALAN e-KTP poster submission activities to the community. The object or target aimed at by the author in this activity is the general public. Where, this community service activity has been carried out well with a percentage of success values of around 85%. This is because at the time of submission of Alan's e-KTP poster, a positive response was received from the Lurah and the bureaucratic ranks of the Kariangau sub-district office and all residents in Salok Baru.

**Keywords:** innovation bureaucracy; public services; e-KTP; IKN nusantara

## PENDAHULUAN

Semenjak Kalimantan Timur ditetapkan oleh pemerintah RI melalui UU IKN No. 3 Tahun 2022 mengenai lokasi baru Ibu Kota Negara (IKN) Indonesia yang menggantikan DKI Jakarta, semakin meningkat pula perhatian masyarakat luas terhadap dinamika dan perkembangan-perkembangan yang terjadi di kawasan-kawasan IKN baru tersebut. Termasuk munculnya kekhawatiran apakah pemerintah lokal sudah siap menghadapi mobilitas penduduk yang cukup massif mendatangi IKN, termasuk berkedudukan di Balikpapan sebagai Kota paling maju dan ramai penduduknya di Kalimantan Timur

Salah satu yang disoroti adalah kesiapan dan kualitas pelayanan publik yang akan semakin menantang dengan dinamika pemindahan IKN ini yang lokasinya relatif dekat dengan lokasi pengabdian masyarakat ini. Pada hakikatnya, pelayanan publik mencakup seluruh aspek kehidupan yang sangat luas. Pemerintah dan lembaga sipil negara dituntut untuk dapat melayani masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan mereka yang berkaitan dengan pelayanan publik sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Menurut Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara, tugas Aparatur Sipil Negara adalah melaksanakan kebijakan publik yang ditetapkan oleh pejabat publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan agar dapat memberikan pelayanan yang profesional dan berkualitas (Pebriani dan Rohman, 2019). Berkualitas yang dimaksudkan ialah bahwa semua instansi pemerintah selaku pihak penyedia pelayanan publik diharapkan untuk terus berupaya dalam meningkatkan pelayanan yang diberikan sehingga nantinya dapat tercipta kepuasan dari masyarakat selaku pihak penerima pelayanan publik (Yayat, 2017).

Dalam perkembangannya, pelayanan publik memang selalu menarik untuk dikaji atau dikulik. Karena dari dulu hingga sekarang manusia tidak pernah sekalipun terlepas dari yang namanya pelayanan publik dan akan selalu membutuhkan yang namanya pelayanan. Selain itu, untuk melihat dan menilai berhasil atau tidaknya kinerja pemerintah dihadapan publik dapat dilihat melalui pelayanan publik yang diberikan (Haqie, Nadiyah, dan Ariyani, 2020). Menurut (Moenir, 2002) pelayanan merupakan kegiatan pemberian bantuan kepada orang lain dalam rangka memenuhi kebutuhan orang tersebut

secara langsung (Mursyidah dan Choriyah, 2020).

Hal ini menjadikan semua kegiatan yang berkenaan langsung dengan khalayak umum atau kepentingan banyak orang yang dilakukan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan dan hak setiap warga negara atas pelayanan administrasi dan lainnya merupakan definisi dari pelayanan publik (Hidayatullah 2016). Oleh karena itu, sudah menjadi tugas dan kewajiban negara untuk dapat melayani masyarakat agar dapat memperoleh hak nya sebagai warga negara dan selaku pihak penerima pelayanan (Irmawati, M, dan Nurhannis, 2017).

Perubahan kedudukan masyarakat yang sekarang menjadi warga negara secara tidak langsung menuntut pihak penyedia pelayanan publik untuk turut melibatkan masyarakat dalam setiap pengambilan keputusan. Peran serta masyarakat dalam setiap proses pengambilan keputusan ini memungkinkan pihak penyedia pelayanan publik untuk menjadi lebih responsif. Dimana, yang menjadi tolak ukur apakah pihak penyedia pelayanan publik telah responsif terhadap kebutuhan dan keinginan masyarakat salah satunya ditandai dengan hadirnya inovasi pelayanan yang diharapkan mampu untuk menjawab semua persoalan yang dikeluhkan oleh masyarakat (Djamrut, 2015).

Istilah inovasi sendiri sudah tidak asing lagi di telinga kita. Inovasi merupakan salah satu faktor yang berperan penting untuk mengatasi berbagai permasalahan yang terjadi khususnya yang berkaitan dengan pelayanan kepada masyarakat (Elkesaki, Oktaviani, dan Setyahrambang, 2021). Inovasi juga merupakan salah satu aspek yang menentukan maju atau tidaknya suatu organisasi atau instansi. Kemudian, hadirnya inovasi ini dimaknai sebagai suatu perubahan yang terencana dalam lingkup instansi.

Salah satu instansi pemerintahan yang bergerak di bidang pelayanan publik di Kota Balikpapan ialah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Balikpapan dimana Disdukcapil bertugas untuk menyediakan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat yang salah satunya terkait dengan pengurusan kartu tanda penduduk (KTP). Seiring berjalannya waktu, masyarakat menginginkan adanya pelayanan yang cepat, mudah dan tidak berbelit-belit. Pesatnya perkembangan teknologi informasi yang di sertai dengan hadirnya internet secara tidak langsung memberikan banyak perubahan di berbagai lini kehidupan tak terkecuali dalam lingkup sektor publik (Ibrahim dan Maita, 2017).

Untuk itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Balikpapan diharapkan mampu mengambil tantangan tersebut dengan cara melahirkan inovasi-inovasi yang dapat memudahkan masyarakat sekaligus meningkatkan kualitas layanan mereka sebagai pihak penyelenggara pelayanan publik yaitu dalam bentuk antrian online. Sebagai bentuk penjabaran dari inovasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Balikpapan tersebut maka penulis berinisiatif untuk melahirkan program berupa Alan e-KTP (Alur Antrian Online Perekaman e-KTP) dalam bentuk poster yang merupakan salah satu bentuk edukasi kepada masyarakat khususnya masyarakat di Kelurahan Kariangau yang menginginkan adanya pelayanan yang cepat, mudah dan tidak berbelit-belit pada saat akan melakukan perekaman e-KTP (Hisbani, Karim, dan Malik 2015).

Namun, yang menjadi permasalahannya adalah rendahnya pengetahuan masyarakat khususnya masyarakat di Kelurahan Kariangau tentang adanya inovasi pelayanan publik milik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Balikpapan yang bernama Antrian Online Perekaman e-KTP ini. Hadirnya inovasi antrian online ini selain untuk memudahkan masyarakat yang akan melakukan perekaman e-KTP, inovasi ini juga bertujuan untuk menghemat waktu dan memberikan kepastian terkait waktu atau jadwal ketika akan melakukan perekaman e-KTP. Sehingga, masyarakat bisa langsung datang ke instansi terkait sesuai dengan jadwal yang sudah di dapat tanpa perlu merasa takut dengan antrian yang panjang.

Oleh karena itu, untuk memberikan informasi kepada masyarakat terkait adanya inovasi antrian online ini, penulis membuat alur atau langkah-langkah untuk mengakses dan mendapatkan nomor antrian ketika ingin melakukan perekaman e-KTP melalui pembuatan poster yang disertai dengan *barcode* yang akan ditempel di Kantor Kelurahan Kariangau dan juga akan diserahkan kepada RT setempat agar dapat dipergunakan dengan semestinya. Penempatan *barcode* pada poster sendiri dimaksudkan agar memudahkan masyarakat ketika ingin mengakses web Disdukcapil secara cepat.

## METODE

Metode pelaksanaan melalui pengabdian kepada masyarakat yang dilakukan dengan Pembuatan Poster ALAN e-KTP (Alur Antrian Online Perekaman e-KTP). Kreativitas dan inovasi yang dibutuhkan harus

mudah dilakukan dan juga tidak memerlukan modal atau biaya yang sangat besar (Rohmah, Rahmadi, dan Sagena, 2021). Dalam proses pembuatan poster Alan e-KTP ini, penulis melakukan pencarian informasi terlebih dahulu terkait apa yang dibutuhkan oleh masyarakat khususnya di Kelurahan Kariangau Kecamatan Balikpapan Barat yang berkaitan dengan pelayanan publik yang kemudian melakukan sosialisasi terkait alur antrian online ini serta mendemonstrasikan cara untuk mengakses web tersebut agar bisa mendapatkan nomor antrian online ketika ingin melakukan perekaman e-KTP.

Jenis penelitian yang digunakan berupa deskriptif kualitatif karena nantinya pengabdian akan menjelaskan atau menggambarkan situasi yang sedang terjadi. Kemudian, sumber data yang digunakan adalah data primer. Data primer merupakan informasi atau data yang diperoleh langsung dari tempat dilakukannya penelitian. Data primer ini diperoleh melalui kegiatan diskusi dengan pihak-pihak yang dianggap mengetahui betul terkait kondisi di tempat penelitian atau seringkali kita sebut sebagai *key informan*. Adapun yang merupakan *key informan* disini adalah aparatur/staff Kelurahan Kariangau. Yang mana kegiatan diskusi ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui apa yang dibutuhkan oleh masyarakat khususnya di Kelurahan Kariangau. Kegiatan ini juga melibatkan beberapa pihak, yaitu pihak Kelurahan Kariangau, masyarakat dan juga pihak percetakan. Kelurahan Kariangau sendiri disini berperan sebagai jembatan dan koordinator dalam kegiatan penyerahan poster Alan e-KTP kepada perwakilan warga RT.08 di Salok Baru KM. 13. Sedangkan masyarakat disini berperan sebagai target atau sasaran dalam kegiatan pengabdian ini yang berjumlah sekitar 10 orang.

Lokasi yang ditunjuk untuk menjadi tempat dilakukannya pengabdian ini adalah di Kelurahan Kariangau, Kecamatan Balikpapan Barat, Kota Balikpapan, Kalimantan Timur. Waktu pelaksanaan KKN ini berlangsung dari tanggal 28 Juni – 16 Agustus. Kelurahan Kariangau sendiri berdiri pada tanggal 21 Maret 1993. Luas wilayah Kelurahan Kariangau sendiri yaitu 17.533 Ha dan mempunyai sebanyak 17 RT (Rukun Tetangga). Terdiri dari 6.885 jiwa dengan jumlah laki-laki sebanyak 3.717 jiwa dan perempuan sebanyak 3.168 jiwa, dengan total Kartu Keluarga (KK) sebanyak 2.345 KK, dengan jumlah KK laki-laki yaitu 2.004 dan KK perempuan 341 (Wibowo, 2020). Adapun jumlah pekerjaan atau profesi dari penduduk Kelurahan Kariangau sendiri ialah sebaga

berikut:

1. Karyawan Swasta : 983 orang.
2. Buruh Harian Lepas : 410 orang.
3. Wiraswasta : 183 orang.

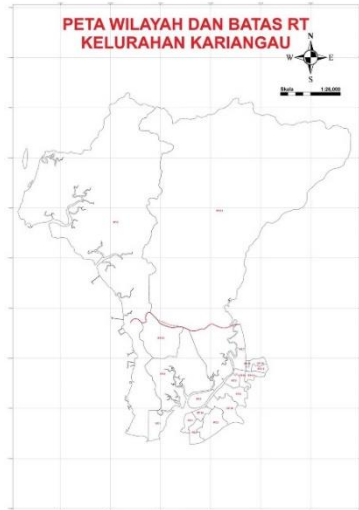
Adapun untuk batas-batas dari wilayah Kelurahan Kariangau ini adalah sebagai berikut:

Utara : Kelurahan Mentawir Kab. PPU.

Selatan : Kel. Baru Ulu Kecamatan Balikpapan Barat.

Timur : Kel. Jenebora Kab. PPU.

Barat : Graha Indah Kec. Balikpapan Utara.



**Gambar 1.** Peta Wilayah dan Batas RT Kelurahan Kariangau.

Sumber: Dokumen Resmi Kelurahan

Dalam program ini, penulis menjadikan masyarakat umum sebagai objek atau sasaran dalam kegiatan pembuatan poster Alan e-KTP. Adapun pihak-pihak yang terlibat dalam pembuatan poster Alan e-KTP ini adalah pihak Kelurahan Kariangau dan juga pihak percetakan.

Adapun tahapan dalam melakukan pembuatan poster Alan e-KTP ini adalah sebagai berikut:

1. Pembahasan proker individu yang telah ditetapkan bersama dengan pendamping lapangan.
2. Melakukan pengumpulan data melalui web resmi Disdukcapil Kota Balikpapan (<https://capil.balikpapan.go.id/disdukcapil/>).
3. Membuat desain dan mencetak poster terkait alur antrian online perekaman e-KTP (Alan e-KTP).
4. Serah terima poster Alan e-KTP kepada Lurah Kariangau.
5. Penempelan poster Alan e-KTP di ruang pelayanan kantor kelurahan.
6. Penyerahan poster Alan e-KTP kepada perwakilan warga RT.08 di Salok Baru.
7. Penyebaran informasi Alan e-KTP melalui

media sosial Instagram.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Alan e-KTP (Alur Antrian Online Perekaman e-KTP)

Sebelum masuk ke pembahasan terkait Alan e-KTP, kita juga harus mengetahui dulu apa itu e-KTP. e-KTP merupakan dokumen kependudukan dengan menggunakan sistem teknologi informasi yang berbasis pada database kependudukan nasional (Tiaji, 2019). Kemudian, alur antrian online adalah inovasi layanan online Disdukcapil Kota Balikpapan yang digunakan untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan nomor antrian dimana masyarakat dapat memilih hari, tanggal, dan waktu untuk melakukan perekaman e-KTP. Hadirnya antrian online ini diharapkan mampu mengurangi terjadinya penumpukan masyarakat di Kantor Disdukcapil sehingga pelayanan yang diberikan bisa menjadi lebih efektif dan efisien (Dukcapil Balikpapan)

Kegiatan ini telah terlaksana pada tanggal 20 Juli 2022 di Kantor Kelurahan Kariangau. Kegiatan serah terima poster Alan e-KTP ini dilakukan di 2 tempat yaitu di Kantor Kelurahan Kariangau dan di RT.08 Salok Baru KM.13. Penyerahan Poster Alan e-KTP ini mendapatkan respon yang positif dari Lurah Kariangau dan juga dari perwakilan warga RT.08 di Salok Baru. Hal ini karena poster tersebut belum pernah ada sebelumnya sehingga diharapkan mampu memberikan kemudahan bagi masyarakat yang akan melakukan perekaman e-KTP.

Berikut implementasi kegiatan beserta dokumentasinya sebagai berikut:

1. **Diskusi inovasi program kerja individu yang telah ditetapkan bersama dengan pendamping lapangan**, pembahasan mengenai teknis program kerja individu yang akan dijalankan. Dimana, pendamping lapangan melakukan pemeriksaan secara menyeluruh terhadap kasaran program kerja yang nantinya akan dilaksanakan



**Gambar 3.** Koordinasi teknis program pelayanan publik di kelurahan  
Sumber: Dokumentasi Pengabdian

2. Melakukan pengumpulan data online melalui web resmi Disdukcapil Kota Balikpapan (<https://capil.balikpapan.go.id/disdukcapil/>), pengabdian melakukan pengumpulan data atau informasi melalui web resmi Disdukcapil Kota Balikpapan untuk mengetahui dan mencoba bagaimana alur untuk mendapatkan nomor antrian online ketika ingin melakukan perekaman e-KTP. Hal tersebut dimaksudkan agar mempermudah pengabdian untuk membuat tahapan terkait alur antrian online tersebut yang akan divisualisasikan dalam bentuk poster.



**Gambar 4.** Proses pembuatan ALAN dan pengumpulan data web resmi Disdukcapil Kota Balikpapan.

Sumber: Dokumentasi Pengabdian

3. Membuat desain poster terkait Alur Antrian Online Perekaman e-KTP (Alan e-KTP), pembuatan desain poster proker individu Alan e-KTP ini dilakukan setelah pengabdian mengetahui cara atau langkah-langkah yang harus dilalui pada saat akan mengambil nomor antrian online untuk perekaman e-KTP.



**Gambar 5.** Pembuatan desain poster proker individu Alan e-KTP.

Sumber: Dokumentasi Pengabdian

4. Sosialisasi inovasi pelayanan melalui poster kepada Lurah Kariangau, dimana sebelum meminta izin untuk memasang beberapa poster di beberapa titik yang telah dibicarakan sebelumnya, pengabdian menjelaskan sedikit terkait maksud dari proker yang telah dibuat yang kemudian dilakukan penyerahan poster Alan e-KTP kepada Lurah Kariangau sebagai bentuk simbolis terlaksananya program kerja tersebut.



**Gambar 6.** Penyerahan poster Alan e-KTP kepada Lurah Kariangau.

Sumber: Dokumentasi Pengabdian

5. Sosialisasi inovasi melalui poster Alan e-KTP di Ruang Pelayanan Kantor Kelurahan, pengabdian melakukan penempelan poster di depan ruang pelayanan kantor kelurahan sekaligus menjelaskan sedikit informasi kepada masyarakat yang datang untuk dapat melihat dan mencoba tahapan tersebut yang dapat langsung diakses dengan melakukan scan pada barcode yang tertera di poster ketika ingin melakukan perekaman e-KTP.



**Gambar 7.** Penempelan poster Alan e-KTP di Ruang Pelayanan Kantor Kelurahan.

Sumber: Dokumentasi Pengabdian

6. Penyerahan poster Alan e-KTP kepada perwakilan warga RT.08 di Salok Baru, setelah melakukan serah terima dengan Lurah Kariangau dan melakukan



penempelan poster di beberapa titik di sekitar kantor kelurahan, maka selanjutnya pengabdian melakukan perjalanan menuju RT.08 di Salok Baru untuk melakukan serah terima poster Alan e-KTP yang langsung disambut hangat oleh perwakilan warga setempat.



**Gambar 8.** Penyerahan poster Alan e-KTP kepada perwakilan warga RT.08 di Salok Baru.

Sumber: Dokumentasi Pengabdian

- 7. Penyebaran informasi Alan e-KTP melalui media sosial Instagram,** setelah semua rangkaian kegiatan selesai maka disini pengabdian melakukan penyebaran informasi melalui media sosial instagram sesuai dengan arahan dari pendamping lapangan yang mana informasi tersebut juga ditujukan langsung kepada Disdukcapil Kota Balikpapan.



**Gambar 9.** Inovasi Penyebaran informasi melalui media sosial Instagram.

Sumber: Dokumentasi Pengabdian

## 2. Evaluasi dan Monitoring

Evaluasi keberhasilan dari adanya program kerja ini dapat dilihat dari masyarakat yang antusias dalam melihat dan bertanya terkait alur antrian online perekaman e-KTP

seperti yang tertera pada poster. Dimana, jika dipersentasikan keberhasilan dari program kerja ini adalah sekitar 85%. Dari persentase tersebut cukup menggambarkan bahwa walaupun program kerja ini telah terlaksana dengan lancar dan baik, namun masih terdapat beberapa kendala yaitu minimnya pengetahuan masyarakat tentang adanya inovasi antrian online ini dan juga masih terdapat masyarakat yang belum melek teknologi atau kesulitan dalam mencari informasi di internet. Kemudian monitoring hasil dari program kerja ini dapat terlihat dari bertambahnya pengetahuan masyarakat terkait hadirnya inovasi layanan antrian online ini. Adapun hasil dari program kerja ini sendiri tentunya mendapatkan respon yang positif baik dari pihak Kelurahan Kariangau sendiri ataupun dari masyarakat setempat karena membantu memberikan informasi serta kemudahan akses ketika akan melakukan perekaman e-KTP dengan hanya melalui scan barcode pada poster.

## SIMPULAN DAN SARAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dengan judul "Inovasi Pelayanan Publik melalui ALAN e-KTP untuk Menyiapkan Birokrasi Tangguh di Wilayah Penyangga IKN Nusantara" telah terlaksana dengan baik. Adapun persentase keberhasilan dari program kerja ini adalah sekitar 85%. Dimana, hal tersebut dapat dilihat pada saat penyerahan poster kepada Lurah Kariangau dan perwakilan warga di RT.08 Salok Baru mendapatkan respon yang positif. Hal tersebut karena pembuatan poster terkait antrian online ini belum pernah ada sebelumnya.

Pembuatan poster Alan e-KTP ini sendiri juga dipilih oleh pengabdian dengan maksud agar dapat memberikan informasi dan kemudahan bagi masyarakat khususnya masyarakat di Kelurahan Kariangau yang belum mengetahui tentang adanya inovasi antrian online milik Disdukcapil Kota Balikpapan. Harapan pengabdian dari adanya kegiatan ini adalah agar dapat menambah pengetahuan masyarakat tentang cara mengakses atau alur untuk mendapatkan nomor antrian online ketika akan melakukan perekaman e-KTP serta diharapkan dapat menumbuhkan kesadaran masyarakat akan pentingnya penggunaan dan pemanfaatan teknologi dalam kehidupan sehari-hari.

## UCAPAN TERIMAKASIH

Dengan terlaksananya program Alan e-KTP (Alur Antrian Online Perekaman e-KTP) ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada Universitas Mulawarman dan LP2M yang telah menyelenggarakan kegiatan Kuliah Kerja Nyata (KKN) ini sebagai salah satu bentuk pengabdian mahasiswa kepada masyarakat. Tak lupa pula ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada Kelurahan Kariangau yang telah memfasilitasi, membantu, dan membimbing penulis dalam melaksanakan program kerja ini sehingga kegiatan ini bisa terselesaikan dan terlaksana dengan baik.

## DAFTAR RUJUKAN

- Djamrut, Dayang Erawati. 2015. "Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda." *eJournal Ilmu Pemerintahan* 3(3):1472–86.
- Dukcapil Balikpapan. n.d. "Dukcapil Balikpapan." *Dukcapil Balikpapan*.
- Elkesaki, Rianandita 'Arsy, Riska Dwi Oktaviani, dan Melina Putri Setyahrerlambang. 2021. "Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kota Bandung." *Jurnal Caraka Prabhu* 5(1):69–90. doi: 10.36859/jcp.v5i1.456.
- Haqie, Zulfa Auliana, Rifda Eka Nadiyah, dan Oktavira Puteri Ariyani. 2020. "Inovasi Pelayanan Publik Suroboyo Bis Di Kota Surabaya." *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)* 5(1):23–30. doi: 10.26740/jpsi.v5n1.p23-30.
- Hidayatullah, Rahmat. 2016. "Kualitas Pelayanan Kesehatan Bagi Pasien Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Di Puskesmas Muara Rapak Kota Balikpapan." *eJournal Administrasi Negara* 4(4):5034–48.
- Hisbani, Nur Ayyul, Musliha Karim, dan & Ihyani Malik. 2015. "Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang." *Jurnal Administrasi Publik* 1(3):265–76.
- Ibrahim, Wahyu Hidayat, dan Idris Maita. 2017. "Sistem Informasi Pelayanan Publik berbasis Web Pada Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Kampar." *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi* 3(2):17–22.
- Irmawati, Sri, H. Sultan M, dan Nurhannis. 2017. "Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sangurara Kecamatan Tatanga Kota Palu." *eJurnal Katalogis* 5(1):188–97.
- Mursyidah, Lailul, dan Ilmi Usrotin Choriayah. 2020. *Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik*. Cetakan I. diedit oleh I. Rodiyah. Sidoarjo: UMSIDA Press.
- Pebriani, Vani, dan Abd Rohman. 2019. "Analisis Inovasi Pelayanan Publik Gesit Aktif Merakyatnya Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Gampil) Kota Malang." *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik* 8(1):122.
- Rohmah, Miftakhur, Anton Rahmadi, dan Uni W. Sagena. 2021. "Peningkatan Kreativitas Kelompok Perempuan Di Masa Pandemi Covid-19 Melalui Modernisasi Pengolahan Pangan Lokal Di Wilayah Perbatasan, Kalimantan Timur." *JUARA: Jurnal Wahana Abdimas Sejahtera* 66–79. doi: 10.25105/juara.v2i1.8728.
- Tiaji, Fuji. 2019. "Kualitas Pelayanan Pembuatan KTP Elektronik oleh Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk di Kantor Kecamatan Sindangkasih Kabupaten Ciamis." *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara* 6(2):11–116.
- Wibowo, Singgih Aji. 2020. *Profil Potensi Desa dan Kelurahan Tahun 2020*. Balikpapan.
- Yayat, Rukayat. 2017. "Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu." *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)* (2):56–65.