

**PELAYANAN SEKTOR PUBLIK PEMBUATAN ELEKTRONIK KARTU
TANDA PENDUDUK (E-KTP) DIMASA PANDEMI COVID-19
(Studi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Situbondo)**

ABSTRAK

Afrizal Firqin Taufiqi.* Dr. Ria Angin M.Si.,* **PELAYANAN SEKTOR PUBLIK PEMBUATAN ELEKTRONIK KARTU TANDA PENDUDUK (E-KTP) DIMASA PANDEMI COVID-19 (Studi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Situbondo), Universitas Muhammadiyah Jember, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Pemerintahan.**

Tulisan ini bertujuan untuk mendeskripsikan pelayanan publik di masa pandemi Covid-19 yang membawa dampak yang besar bagi masyarakat. Penelitian ini sebagai riset awal dalam pelayanan publik yang difokuskan pada layanan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Situbondo. Layanan e-KTP menjadi prioritas Pelayanan publik merupakan sebagai kegiatan yang diberikan untuk memenuhi kebutuhan bagi setiap orang atau masyarakat. Maka dari itu pemerintah harus mempunyai strategi dalam menangani serta melayani berbagai masalah dan tanggapan dari masyarakat. Layanan pembuatan e-KTP diukur dari berbagai dimensi kualitas pelayanan seperti, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik. Dengan pendekatan kualitatif, data diperoleh berdasarkan hasil observasi dan wawancara, diketahui bahwa pelayanan administrasi pembuatan e-KTP belum dilakukan secara maksimal dengan mengikuti perubahan selama masa pandemi, permasalahan yang muncul sebelum pandemi tetap terjadi sehingga kurang memberikan kepuasan kepada masyarakat, hal ini dilihat dari sarana prasarana yang masih kurang menyesuaikan dengan kondisi pandemi, kurangnya ketanggapan dan perhatian dari staf dan pegawai, jaminan kepastian penyelesaian yang tidak sesuai dengan ketentuan aturan yang ditentukan menjadi tantangan dalam penerapan dimensi pelayanan e-KTP.

Kata kunci: Pandemi Covid 19-, Pelayanan Publik & E-KTP

ABSTRACT

Afrizal Firqin Taufiqi.* Dr. Ria Angin M.Si.,* **PUBLIC SECTOR SERVICE OF ELECTRONIC CREATION OF IDENTITY CARD (E-KTP) DURING THE COVID-19 PANDEMIC (Study of Population Office and Civil Records of Situbondo Regency), Muhammadiyah University of Jember, Faculty of Social and Political Sciences Study Program Public administration.**

This paper aims to describe public services during the Covid-19 pandemic which had a major impact on the community. This research is an initial research in public services that is focused on e-KTP services at the Population and Civil Registry Office of Situbondo Regency. E-KTP service is a priority Public service is an activity provided to meet the needs of every person or community. Therefore, the government must have a strategy in dealing with and serving various problems and responses from the community. E-KTP manufacturing services are measured by various dimensions of service quality, such as reliability, responsiveness, assurance, empathy and physical evidence. With a qualitative approach, data obtained based on observations and interviews, it is known that administrative services for making e-KTP have not been carried out optimally by following changes during the pandemic, problems that arose before the pandemic still occurred so that they did not give satisfaction to the community, this is seen from the facilities infrastructure that is still not adapting to pandemic conditions, lack of responsiveness and attention from staff and employees, guarantees of settlement certainty that are not in accordance with the stipulated rules are challenges in implementing the dimensions of the e-KTP service.

Keywords: Covid-19 pandemic, Public Service & E-KTP

PENDAHULUAN

Pandemi Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) mewabah ke seluruh dunia sejak awal tahun 2020 dan membawa dampak yang signifikan bagi kehidupan manusia di seluruh dunia. Kebijakan pemberlakuan Lockdown (Karantina Wilayah) dan Social Distancing (Pembatasan Sosial) diberlakukan oleh negara-negara di dunia yang terkena dampak pandemi COVID-19. Pemberlakuan kebijakan tersebut menyebabkan masyarakat tidak dapat berinteraksi secara langsung satu sama lain. Hal ini bertujuan untuk mengurangi resiko penularan COVID-19 yang sangat mudah menular antar satu orang ke orang lain. Pembatasan interaksi tersebut menyebabkan masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya tidak dapat mempertahankan cara-cara konvensional untuk memperoleh atau memenuhi kebutuhannya. Masyarakat mau tidak mau harus beralih kepada penggunaan media online.

Sejak dikeluarkannya PP Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Rangka Percepatan Penanganan Corona Virus Disease (COVID-19) pada tanggal 31 Maret 2020, beberapa wilayah di tanah air memberlakukan PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) yang menyebabkan sekolah dan tempat kerja diliburkan, kegiatan keagamaan atau ibadah bersama dibatasi dan kegiatan-kegiatan di tempat umum atau fasilitas publik juga dibatasi. Hal ini untuk menghindari terjadinya kerumunan banyak orang agar resiko penularan virus ini dapat ditekan. Pemberlakuan Pembatasan Sosial di Indonesia juga membawa dampak pada aksesibilitas pelayanan publik. Surat Edaran yang dikeluarkan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Nomor 19 Tahun 2020 tentang Penyesuaian Sistem Kerja Aparatur Sipil Negara Dalam Upaya Pencegahan Penyebaran COVID-19 Di Lingkungan Instansi Pemerintah. Surat Edaran ini memberlakukan work from home (bekerja di rumah) secara bergantian bagi para pegawai di Lingkungan Instansi Pemerintah. Hal ini mempengaruhi aksesibilitas pelayanan publik. Pelayanan secara konvensional yakni dengan bertatap muka secara langsung mulai dibatasi jumlahnya dan selebihnya dibantu oleh sistem secara online. Pelayanan secara online ini merupakan hasil penerapan dari E-Government.

Pemerintah berperan penting dalam menyediakan pelayanan publik yang baik bagi semua penduduknya. Hal ini terdapat pada Undang-undang Pasal 1

Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Tingginya kasus Covid-19 memaksa pemerintah untuk melakukan perubahan Birokrasi dan Sistem Pelayanan Publik serta melakukan adaptasi dengan perubahan tersebut. Dalam masa pandemic Covid-19 Pelayanan Sektor Publik harus mengoptimalkan pemanfaatan teknologi, informasi, dan komunikasi. Guna untuk memutuskan penyebaran Virus Covid-19 dan mempermudah pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Begitu juga dengan tatanan sistem kerja yang ada di sektor pemerintahan. Pemerintah dituntut untuk adaptif dalam menghadapi tantangan yang muncul yaitu berhubungan dengan pelayanan publik pemerintah harus mampu memberikan pelayanan prima walaupun harus juga berorientasi pada keselamatan aparatur birokrasi dan masyarakat. Penerapan tersebut, membuat adanya pengurangan terhadap intensitas pertemuan antara pemberi layanan dan penerima layanan publik (Taufik, 2020) Perubahan birokrasi ini menerapkan transformasi model pelayanan manual yang ditandai dengan pelayanan tatap muka ke elektronik yang terus mengalami pelonjakan yang signifikan di masa Covid-19. Berbagai aplikasi teknologi dioptimalkan fungsinya untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Tidak hanya pada pelayanan publik, optimalisasi penggunaan teknologi juga dilakukan dalam rapat kantor, pengisian kinerja pegawai dan aktivitas-aktivitas lainnya. Kondisi seperti ini ada dihadapan kita dan memerlukan perubahan menuju kehidupan new normal, termasuk bagaimana birokrasi dalam memberikan pelayanan publik. Perubahan birokrasi memerlukan ide-ide kreatif yang dikembangkan melalui sebuah inovasi dalam pelayanan publik, pengembangan proses layanan, administrasi, dan koordinasi berbasis online mulai diupayakan semaksimal mungkin di masing-masing lingkungan instansi pemerintah, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.

Pemerintah Indonesia melalui Kementerian Kesehatan RI telah menerbitkan Keputusan Menteri Kesehatan nomor HK.01.07/MENKES/328/2020 tentang Panduan Pencegahan dan Pengendalian Covid-19 di Tempat Kerja Perkantoran dan Industri dalam Mendukung Keberlangsungan Usaha pada Situasi

Pandemi. Terdapat beberapa protokol kesehatan yang harus dipatuhi oleh kantor, industri dan pekerja di era new normal. Sementara itu, khusus untuk birokrasi, Kementerian Pendayagunaan Birokrasi telah mengeluarkan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) No. 58/2020 tentang Sistem Kerja Pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam Tata Normal Baru. Penyesuaian dilakukan untuk mewujudkan budaya kerja yang adaptif dan berintegritas guna meningkatkan kinerja pegawai aparatur sipil negara. Berdasarkan Surat Edaran tersebut, terdapat dua mekanisme penyesuaian sistem kerja bagi Pegawai di Indonesia, yaitu: pertama pelaksanaan tugas kedinasan di kantor (work form office), yakni melaksanakan tugas kedinasan di kantor mengacu pada ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang kepegawaian, dan kedua pelaksanaan tugas kedinasan di rumah (work from home), yakni melaksanakan tugas kedinasan dilakukan di rumah dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang kepegawaian. (Taufik, 2020)

Kebutuhan masyarakat khususnya dalam penyelenggaraan sistem administrasi kependudukan harus terjamin dengan baik, karena sangat berpengaruh terhadap pelayanan publik yang akan diterima oleh masyarakat di masa yang akan datang. Sistem administrasi kependudukan tersebut, seperti : akta kelahiran, Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP), Kartu Keluarga (KK), Kartu Identitas Anak (KIA) dan lain sebagainya. Pemenuhan kualitas penyelenggaraan sistem administrasi kependudukan merupakan tugas umum pemerintahan terkait dengan hak-hak sipil yang menjadi warga negara. Untuk itu, administrasi kependudukan wajib dimiliki oleh seluruh masyarakat Indonesia supaya dapat dipergunakan untuk kehidupan sehari - hari, dan salah satunya yaitu Kartu Tanda Penduduk.

Permasalahan yang ditimbulkan oleh pandemi covid-19 ini juga berpengaruh dalam pelayanan publik pembuatan Electronic Kartu Tanda Penduduk (E-KTP). Kondisi seperti ini, harus dijadikan sebagai sebuah momentum positif dalam mengoptimalkan pelayanan publik yang sangat berdampak bagi masyarakat. Pelayanan E-KTP di Kabupaten/Kota bisa dilakukan di Dinas kependudukan dan Catatan Sipil yang diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 120 tahun 2017 Tentang Unit pelaksana teknis dinas kependudukan dan Pencatatan sipil kabupaten/kota. Dalam Pasal 1 disebutkan bahwa : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota yang selanjutnya disebut Disdukcapil Kabupaten/Kota adalah perangkat pemerintah

kabupaten/kota yang bertanggung jawab dan berwenang melaksanakan pelayanan dalam urusan Administrasi Kependudukan.

Dengan adanya beberapa masalah yang ada dalam pelayanan sektor publik pada masa pandemi Covid-19, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pelayanan Sektor Publik pembuatan E-KTP di masa pandemi Covid-19 (Studi Dispenduk Capil Kabupaten Situbondo)”**.

METODE PENELITIAN

Peneliti menggunakan metode pendekatan kualitatif. Melakukan observasi di masa pandemi memiliki tantangan tersendiri, peneliti wajib mematuhi protokol kesehatan yang telah ditetapkan. Proses wawancara dilakukan melalui tatap muka dengan menjaga jarak serta dilakukan secara daring (online) via telepon (Sugiyono, 2014). Setelah data yang diinginkan terkumpul maka tahap berikutnya adalah menganalisis data, peneliti harus memilah data-data yang diperlukan sesuai dengan keadaan dilapangan. Adapun teknik yang digunakan peneliti dalam menganalisis yaitu tahap reduksi, tahap display data serta kesimpulan dan verifikasi. Data-data yang telah diperoleh akan di analisis peneliti untuk mengecek keabsahan data dengan menggunakan teknik triangulasi data (Anggito, 2018). Dalam penelitian ini informan yang dirasa tepat untuk mendapatkan informasi dan membantu peneliti dalam pengumpulan data ialah kepala sub bagian pelayanan pendaftaran E-KTP, pegawai serta masyarakat yang letak lokasi penelitian di Dinas Kependudukan dan Catatan sipil Kabupaten Situbondo.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dispendukcapil Kabupaten Situbondo merupakan tempat yang menyediakan pelayanan pelayanan yang berkenaan dengan kependudukan, jenis-jenis pelayanan ini berupa pelayanan pembuatan kartu keluarga, kartu tanda penduduk elektronik, akte kelahiran, akte kematian, akte perkawinan dan akte perceraian.

A. Perbedaan Pelayanan E-KTP sebelum dan sesudah adanya pandemi Covid-19 di dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

a. Pelayanan Publik E-KTP sebelum adanya pandemi Covid-19

E-KTP merupakan suatu hal yang dekat dengan masyarakat dan dapat dikatakan pembuatan E-KTP ini pelayanan dasar pemerintah kepada

masyarakatnya, E-KTP meski kelihatannya sepele tetapi merupakan unsur penting dalam administrasi kependudukan. Alasannya adalah karena menyangkut masalah legitimasi seseorang dalam eksistensinya sebagai penduduk dalam suatu wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI), dan sesuai dengan Keputusan Presiden Nomor 52 Tahun 1997 bahwa setiap penduduk yang berusia 17 tahun atau pernah menikah wajib memiliki Kartu Tanda Penduduk. (Widiastuti, 2018)

Pelayanan Publik yang Baik sebelum adanya pandemi Covid-19 merupakan aspek dalam mensejahterakan kehidupan rayat dari segi memanusaiakan manusia dalam teologisnya, hakikat pelayanan publik harus menjadi indikator terpenting dalam kinerjanya. Kualitas layanan adalah penawaran nilai tambah yang menyediakan rasa kepuasan yang lebih sehingga membuat customer/penerima layanan ingin kembali untuk merasakan kepuasan yang lebih dari kinerja pelayanan publik khususnya di Dispenduk Capil Situbondo. Kualitas layanan dengan berbagai indikator atau parameter yang melekat, padaakhirnya harus teritegrasi pada totalitas sistem pelayanan suatu organisasi. Kualitas layanan di Dispenduk Capil Situbondo harus terefleksikan atau tercermin dalam setiap dokumen dan tindakan konkrit organisasi dalam rangka penyelenggaraan layanan. Integrasi dan operasionalisasi kualitas layanan dan indikator-indikator yang digunakan dalam penyelenggaraan layanan oleh organisasi, umumnya dituangkan secara resmi ke dalam standar pelayanan. Standar pelayanan berisikan panduan, pedoman, prinsip, janji dan garansi pemberian layanan yang berkualitas yang berhak diperoleh oleh pengguna jasa layanan. Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi pengguna jasa layanan, sehingga pihak pengguna jasa layanan mendapatkan pelayanan yang sama dan objektif dari organisasi pemberi jasa layanan.

Menurut Terry (2017) standar pelayanan publik merupakan suatu hal yang diterapkan untuk menjadi ukuran atau acuan dalam bertindak atau melaksanakan pekerjaan. Standar pelayanan publik sebagai ketetapan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dan memberikan perlindungan atas hak-hak publik yang seharusnya diterima Khususnya yang terjadi di Wilayah Dispenduk Capil Situbondo. penelitian pelayanan sektor publik dalam pelayanann E-KTP sebelum adanya pandemi Covid-19 dapat dilihat dari standart manajemen dalam merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan agar hasil akhir memuaskan kepada pihak-pihak yang

mendapatkan pelayanan. Kualitas layanan sebelum pandemi Covid-19 pada dasarnya terlihat dari hasil kerja para pegawai dalam melayani masyarakat dalam membuat E-KTP. Kualitas pelayanan dalam bentuk aktivitas dilakukan oleh Dispenduk Capil Situbondo dalam Mengembangkan dan memadukan kebijakan pengelolaan informasi hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil sehingga mampu menyediakan data dan informasi kependudukan secara lengkap, akurat dan memenuhi kepentingan publik. Namun pada kenyataan terdapat banyak kendala yang terjadi dilapangan sebelum Covid-19 seperti alat perekaman pencetakan KTP elektronik yang ada di daerah rusak, ketersediaan dan kualitas blangko KTP elektronik, banyak penduduk yang tidak bisa memperoleh KTP elektronik dan hanya digantikan dengan surat keterangan di kertas biasa yang dikeluhkan mudah rusak, sobek, bahkan hilang. Ketersediaan blangko di daerah dari Kementerian Dalam Negeri pun terbatas.

b. Pelayanan E-KTP disaat adanya pandemi Covid-19

Pandemi Covid-19 yang terjadi saat ini menuntut perubahan dalam birokrasi pelayanan publik. Perubahan birokrasi tersebut terjadi dalam dua dimensi, yakni dimensi organisasi dan sistem kerja, begitu juga yang terjadi pada Dispenduk Capil Situbondo bekerja sesuai dengan aturan pemerintah. Pada dimensi organisasi telah terjadi perubahan kerja dan aturan dari semula dilakukan dengan cara normal, dituntut untuk beralih pada model birokrasi new normal khususnya dalam Pembuatan E-KTP dimasa pandemi Covid-19. Sementara perubahan dalam sistem kerja disodorkan dua pilihan, yakni *work form home* (WFH) dan tetap bekerja di kantor dengan memperhatikan dan menjalankan protokol kesehatan yang telah ditentukan (Abd. Rohman, 2020). Tentunya peralihan ini juga harus diikuti dengan perubahan mindset masyarakat dengan memberikan sosialisasi ataupun edukasi supaya muncul kesadaran serta pemahaman sehingga dapat menghasilkan output yang efektif dan efisien. Dari itu, aparat pemerintah dituntut untuk melakukan perubahan pola dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan meningkatkan kemampuan manajerial dan pengambilan keputusan, kecepatan, kelincahan, adaptabilitas serta penyesuaian teknologi yang digunakan dan SDM yang dibutuhkan. Namun demikian, apabila ditinjau dari perspektif konsep telecommuting, skema work form home, network service yang dilakukan secara tatap muka dan dituntut untuk melakukan perubahan pelayanan publik secara online memberikan tantangan tersendiri diantaranya,

dalam menjalankan pelayanan ada ukuran yang harus ditaati oleh pemberi layanan yang biasa dikenal dengan standar layanan publik. Dalam prosesnya perubahan-perubahan yang terjadi setelah Covid-19 dituntut masyarakat dan pemberi layanan untuk mengutamakan yakni prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas pemberi pelayanan. Prosedur pelayanan adalah proses yang harus dijalani seorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan. Namun sejak terjadinya pandemi Covid-19 di Situbondo, pegawai yang bertugas di loket dikurangi separuh kapasitas dengan mematuhi standart protokol kesehatan yaitu physical distancing (jaga jarak). Dimana saat pandemi, pegawai yang melakukan pelayanan loket pembuatan E-KTP hanya ditugaskan 2-3 orang dari yang biasanya 5 orang. Pegawai di loket Lain juga hanya 3-4 orang dari yang biasanya 6 orang. Para petugas dan masyarakat yang akan membuat E-KTP di Dispenduk Capil Situbondo diwajibkan menggunakan masker dan dibekali handsanitizer, begitu juga dengan pengunjung yang akan mengurus E-KTP pun diatur dengan protokol kesehatan yang ketat. Sarana dan prasarana di Dispenduk Capil Situbondo sudah terbilang sesuai dengan standar pelayanan, seperti penambahan wastafel, penyediaan handsanitizer, bilik SiCo, thermalgun (alat tembak suhu tubuh), zona anakpun tidak digunakan dan kursi ruang tunggu diletakkan di luar dengan memperhatikan penerapan physical distancing.

B. Pelayanan Yang diterapkan saat pandemi Covid-19 di Dispenduk Capil Situbondo

a. Pelayanan Publik E-KTP Tatap Muka

Pelayanan administrasi kependudukan di Dispenduk Capil Situbondo merupakan salah satu pelayanan dasar yang menjadi hak setiap warga negara sehingga masyarakat memiliki identitas kewarganegaraan yang sah. Di Situbondo pemerintah menyediakan pelayanan seperti pelayanan pembuatan e-KTP sebagai identitas diri bersifat resmi yang berlaku diseluruh negara kesatuan republik indonesia, diterbitkan oleh instansi kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Situbondo Pemerintah sebagai pelayan yang memenuhi keperluan dan kebutuhan masyarakat harus memberikan kepuasan dalam melayani masyarakat. Sebagai pemberi pelayanan, Dispenduk Capil Situbondo juga harus memberi dan menerima setiap permohonan masyarakat dengan mendahulukan serta mempermudah

permohonannya jika terlaksana hal tersebut maka tercapailah pelayanan publik dalam aparatur pemerintah sebagai katalisator yang memberikan kelancaran bagi masyarakat, Begitu juga yang terjadi dalam prosedur pembuatan E-KTP dengan cara normal atau tatap muka dimasa Pandemi Covid-19. Kualitas pelayanan kepada masyarakat Di Dispenduk Capil Situbodo harus tetap terjaga. Semua staf dituntut tetap memberikan pelayanan terbaik meskipun di lain sisi harus menjalankan himbauan protokol kesehatan demi keselamatan bersama, baik penyedia maupun penerima layanan dengan menerapkan social distancing dan physical distancing. Setiap penerima maupun penyedia layanan diwajibkan melakukan tiga M (memakai masker, mencuci tangan dan menjaga jarak).

Berikut contoh prosedur pelayanan publik bagian E-KTP di Dispenduk dan Capil Kabupaten Situbondo dengan sistem tatap muka sesuai analisis penelitian dilapangan.

1. Bagian Perekaman E-KTP
 - a. Pemohon mengajukan permohonan;
 - b. Petugas Loker memverifikasi berkas persyaratan, Jika berkas tidak sesuai dikembalikan ke pemohon;
 - c. Petugas agenda mengagendakan berkas;
 - d. Petugas Operator memverifikasi data untuk perekaman KTP elektronik;
 - e. Petugas Operator melakukan input NIK dan mencetak Suket Non-Barcode bagi pemohon yang baru melakukan perekaman KTP-elektronik;
 - f. Pemohon menerima Surat Keterangan Non-Barcode yang sudah jadi.
 - g. Persyaratan ketika Perekaman E-KTP :
Fotocopy KTP Non elektronik atau fotocopy Kartu Keluarga.
2. Bagian Pencetakan E-KTP
 - a. Pemohon memberikan dokumen yang ada biometriknya;
 - b. Penjaga loket kemudian memverifikasi dan melakukan validasi data mengenai identitas pemohon yang terkena biometrik;
 - c. Petugas Operator cetak melakukan Encode data dan kemudian melakukan cetak KTP-Elektronik;
 - d. Pemohon menerima fisik KTP – Elektronik.
 - e. Persyaratan ketika Pencetakan E-KTP :
 - 1) Sudah melaksanakan perekaman KTP – Elektronik;
 - 2) KTP Non-Elektronik (KTP lama);

- 3) Fotocopy KK;
- 4) Surat Pengantar dari Kecamatan;

b. Pelayanan Publik E-KTP Berbasis Online (SILAO)

Dalam upaya pencegahan Virus Covid-19 dan Berdasarkan Intruksi Presiden Republik Indonesia Ir.Jokowi Widodo Perihal Kebijakan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) Darurat, guna upaya pencegahan penyebaran *Corona Virus Disease-2019* di masyarakat dan lingkungan pemerintahan. Maka untuk Pelayanan Tatap Muka di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan Kecamatan diganti dengan Pelayanan Online sampai batas waktu yang belum ditentukan. Pelayanan online meliputi KTP-el, KK(kartu keluarga), akta pencatatan sipil, kartu identitas anak, pindah, datang dan Sinkronisasi Data. Sudah saat daftar adminduk dari rumah.

Maka dari itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo membuat salah satu Inovasi yaitu *SILAO* (Sistem Informasi Layanan Adminduk Online). Dispendukcapil situbondo mulai memberlakukan layanan online sejak tanggal 24 maret 2020.

SILAO (Sistem Informasi Layanan Adminduk Online) dirancang untuk melayani pemohon agar dapat melakukan pendaftaran Adminduk tanpa harus menuju Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo di tengah pandemi saat ini. Adapun layanan yang disediakan adalah sebagai berikut :

1. Layanan Online Kartu Keluarga (KK)
2. Layanan Online KTP-Eletrik
3. Layanan Online Akta Kelahiran
4. Layanan Online Sinkronisasi Data Online
5. Layanan Online Kartu Identitas Anak (KIA)
6. Layanan Online Akta Kematian
7. Layanan Online Pindah
8. Layanan Online Datang
9. Menu Petir 1
10. Menu Petir 2
11. Menu Petir 3
12. Menu Petir 4
13. Menu Petir 5

Berikut contoh prosedur pelayanan publik bagian E-KTP di Dispenduk dan Capil Kabupaten Situbondo dengan sistem online *SILAO*:

Panduan Mendaftar

Bingung bagaimana cara mendaftar ayo simak modul panduan cara mendaftar adminduk di aplikasi Silao

SILAO

langkah pertama



layananonline.dispendukcapil.situbondokab.go.id



- > **Buka browser** di komputer atau di handphone sabahat Gisa
Kemudian ketik link sesuai gambar di atas, lanjut klik search atau langsung tekan Enter maka akan muncul tampilan halaman beranda di Silao



- > Pada tampilan **Beranda** terdapat beberapa informasi yang berkaitan dengan apa itu aplikasi silao dan persyaratan adminduk, formulir pendaftaran atau pangajuan berkas.



Panduan Login dan Registrasi

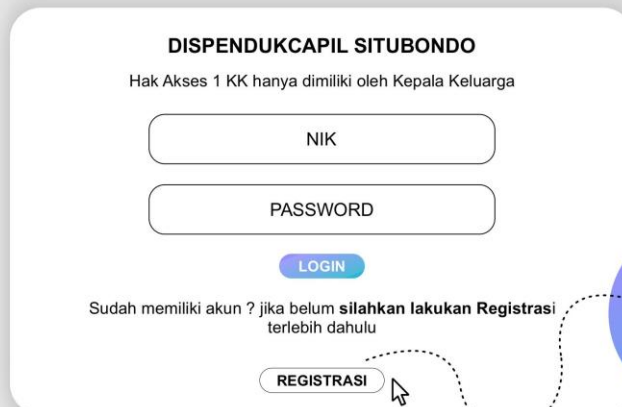
Pada aplikasi Silao versi baru terdapat menu login jadi buat sahabat Gisa sebelum melakukan pendaftaran harus masuk pada menu login dan kemudian lakukan registrasi.

SILAO

langkah kedua



- > KLIK menu Login untuk melakukan **Registrasi** permohonan dokumen adminduk dan untuk membuat akun di Aplikasi Silao.



- > Pada tampilan menu login terdapat tombol Registrasi, nah buat sahabat Gisa jangan lupa lakukan Registrasi terlebih dahulu agar bisa login ke Aplikasi Silao



Panduan Registrasi

Pada menu registrasi pemohon wajib mengisi, untuk pengisian data jangan lupa isi dengan benar dan tepat.

SILAO

langkah Ketiga



Wajib melakukan registrasi

REGISTRASI

Daftarkan menggunakan NIK kepala Keluarga, Hak akses 1 KK hanya di miliki oleh kepala keluarga

- > Setelah masuk menu registrasi, untuk **Data Pemohon** diisi sesuai list dan ketentuan, untuk pengimputan data jangan sampai ada yang salah atau salah input data pemohon.
- > Setelah data sudah terisi dengan benar jangan lupa klik tombol **SUBMIT**



Panduan Login

Pada menu login pemohon bisa menggunakan NIK kepala keluarga atau nik yang terdaftar saat melakukan registrasi

SILAO

langkah ke empat



DISPENDUKCAPIL SITUBONDO

35122526.....0002

.....

LOGIN

Sudah memiliki akun ? jika belum silahkan lakukan Registrasi terlebih dahulu

Isi menggunakan NIK Kepala Luarga atau nik yang terdaftar

Untuk password user juga menggunakan NIK yang terdaftar

- > Untuk login bisa **menggunakan NIK kepala keluarga** atau NIK yang sudah terdaftar saat diawal melakukan registrasi
- untuk password** bisa menggunakan NIK yang sama



Panduan Mendaftar

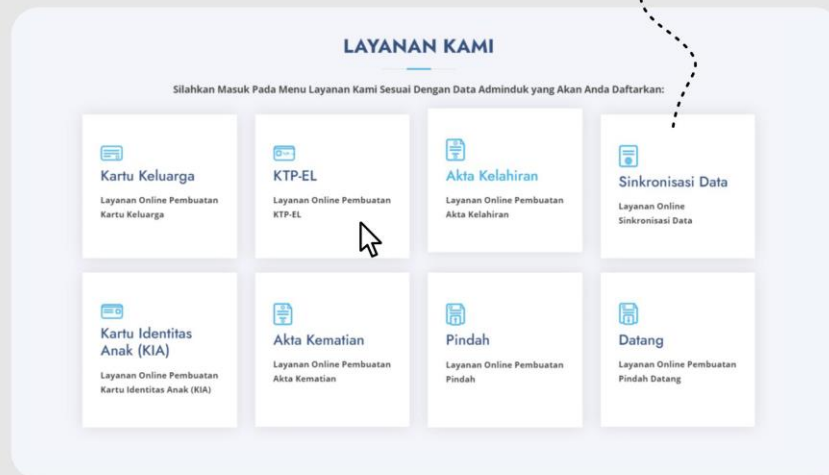
Untuk menu pendaftaran tidak jauh berbeda dengan versi Silao yang lama, jadi Sahabat Gisa tinggal Klik tombol dokumen adminduk sesuai yang mau di daftarkan

SILAO

langkah ke lima



Silahkan klik sesuai dengan Data Adminduk yang akan di daftarkan



- > Pada menu tampilan Layanan Kami terdapat banyak pilihan untuk melakukan pendaftaran **tinggal klik pada tombol Data adminduk** yang akan di daftarkan seperti contoh gambar diatas.
- > Selanjut akan di arahkan pada tampilan pendaftaran berkas data adminduk yang sudah kita pilih seperti gambar dibawah ini.



Panduan Mendaftar

Untuk menu pendaftaran tidak jauh berbeda dengan versi Silao yang lama, jadi Sahabat Gisa tinggal Klik tombol dokumen adminduk sesuai yang mau di daftarkan

SILAO

langkah ke enam



Silahkan klik pada menu pendaftaran KTP-el sesuai dengan peristiwa

KTP-EL

Selamat Datang di Layanan Online KTP-EL. Jika Anda Ingin Melakukan Pendaftaran KTP-EL Silahkan Pilih Menu "Pendaftaran KTP-EL", dan Apabila Anda Ingin Melakukan Perbaikan Berkas Karena Berkas Pendaftaran Anda Tergantung Silahkan Pilih Menu "Perbaikan Berkas KTP-EL"



Pendaftaran KTP-EL

Silahkan Melakukan Pendaftaran KTP-EL Pada Menu ini





Perbaikan Berkas KTP-EL

Silahkan Melakukan Perbaikan Berkas KTP-EL Pada Menu ini untuk Berkas yang Berstatus PENDING



- > Pada menu diatas bisa di pilih sesuai dengan perubahan peristiwa misalkan daftar baru bisa klik Menu Pendaftaran KTP-el sebaliknya jika ada perubahan bisa milih menu perubahan berkas KTP-el.
- > Selanjut akan di arahkan pada menu penguploadan berkas yang di daftarkan seperti gambar di bawah ini.



Panduan Upload Berkas

Di menu upload perlu dan wajib di isi oleh pemohon berupa berkas yang sudah tersedia dan sesuai dengan SOP Persyaratan Adminduk

SILAO

langkah ke tujuh



Form Pendaftaran KTP-EL

No Transaksi :
KTP-160121-0002

Nama Pemohon :
ISMAIL MARZUKI

NIK KTP (*):
NIK KTP

Nama KTP (*):
Nama KTP

Suafoto Pemohon (*):
Choose File No file chosen

Fotokopi KK (*):
Choose File No file chosen

Surat Kehilangan KTP Dari Kepolisian :
Choose File No file chosen

KTP Rusak :
Choose File No file chosen

Surat Keterangan (SUKET) KTP :
Choose File No file chosen

Informasi Tambahan (*):
Informasi Tambahan

Tempat Pengambilan Berkas (*):
Pilih Tempat Pengambilan Berkas-

Simpan

Silahkan isi, kemudian upload berkas persyaratan yang sesuai dengan permohonan

Semua File berkas yang di upload berformat PDF dan SIZE maksimail 2MB

- > Pada menu **upload berkas**, untuk pemohon **wajib mengisi** atau mengupload berkas yang sudah di sediakan dan sesuai dengan **SOP Persyaratan Adminduk**



Panduan Berkas Terdaftar

Buat sahabat gisa jangan khawatir di Silao versi baru ini kita bisa melihat dan mengecek berkas yang sudah kita daftarkan sampai mana prosesnya.

SILAO

langkah ke delapan



tinggal klik pada data terdaftar



- Untuk melihat berkas yang sudah kita daftarkan, sahabat gisa bisa klik pada menu Data Terdaftar > pilih dokumen yang sebelumnya yang sudah kita daftarkan misalkan KTP-el. selanjutnya akan muncul tampilan seperti gambar di bawah ini.



BERKAS TERDAFTAR

DASHBOARD PENGAJUAN KTP-EL									
Show 10 entries									
NO	NO TRANSAKSI	NIK KTP	NAMA KTP	NAMA PEMOHON	TGL PENDAFTARAN	TEMPAT PENGAMBILAN	TANGGAL PENGAMBILAN	STATUS	AKSI
1	KTP-160121-0002	3512.....0002	ISMAIL MARZUKI	ISMAIL MARZUKI	18/01/2021	DUKCAPIL	21/01/2021	PROSES	

Showing 0 to 0 of 0 entries

Previous Next



C. Perbedaan prosedur pelayanan publik bagian E-KTP di Dispenduk dan Capil Kabupaten Situbondo sebelum pandemi dan saat terjadi Pandemi Covid-19

Berikut tabel perbedaan prosedur pelayanan publik bagian E-KTP di Dispenduk dan Capil Kabupaten Situbondo sebelum pandemi dan saat terjadi Pandemi Covid-19.

Tabel: Perbedaan Sistem Tatap Muka dan Sistem Online Sebelum Pandemi dan Setelah Pandemi.

Keterangan	Sebelum Pandemi Covid-19	Setelah Pandemi Covid-19
<i>SILAO</i> (Sistem Informasi Layanan Adminduk Online)	Tidak ada	Kelebihan <i>SILAO</i> : 1. Pemohon tidak perlu Antri dan menghemat biaya bagi mereka yang rumahnya jauh, karena bisa mengakses langsung dimana saja asal ada jaringan internet. 2. Pemohon lebih mudah mendownload dan melakukan verifikasi berkas persyaratan sehingga jika terjadi kekurangan tidak harus balik dan mengantri ulang seperti sistem tatap muka. 3. Pemohon dapat menerima Input NIK , Surat Keterangan non-barcode yang sudah jadi dengan mudah. Kekurangan : 4. Sering terjadinya aplikasi eror 5. Tidak bisa bertanya langsung juga mengalami kesalahan dalam proses akses data dan juga verifikasi data.
Sistem tatap muka	1. Nomor antrian dilayani sesuai jam kerja. 2. Proses perekaman E-KTP sangat cepat dan juga bagian percetakan juga	1. Semua dilakukan secara Online ada juga yang dilakukan secara tatap muka tetapi jam pelayanan dibatasi. 2. Jumlah loket yang biasanya 5 orang menjadi 2-3 orang saja 3. Beban kerja yang

	cepat.	<p>berlebih karena perubahan dan keselamatan kesehatan harus terjaga karena secara tidak langsung terpapar dengan Covid-19</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Malas mencuci tangan meskipun sudah diarahkan ke area wastafel untuk mencuci tangan, 5. Saat menunggu panggilan sesuai antrian, terkadang tidak duduk di tempat yang sudah disediakan malah bergerombol sehingga menimbulkan kerumunan, 6. Bahkan ada yang melepas masker (menurunkan masker ke dagu) saat menunggu di kursi tunggu dengan alasan tidak nyaman untuk bernapas.
--	--------	--

Sumber: Data sekunder yang diolah

Data Pelayanan E-KTP dengan sistem *SILAO* dan sistem pelayanan E-KTP tatap muka di Dispenduk Capil Situbondo tahun 2019-2020.

Tabel: Data penduduk yang melakukan pembuatan E-KTP dengan aplikasi *SILAO* dan data pelayanan E-KTP tatap muka

Jenis Layanan	Tahun 2019	Tahun 2020	Tahun 2021
Pelayanan e-KTP menurut <i>SILAO</i>	Belum terakses	12.648 Penduduk	21.326 Penduduk
Pelayanan E-KTP menurut tatap muka	33.189 penduduk	23.492 Penduduk	16.317 Penduduk

Sumber: Pusat data Dispenduk Capil Situbondo.

Data dalam tabel menunjukkan adanya efisiensi dan manfaat yang lebih dalam sistem pelayanan publik Dispenduk Capil Situbondo sebelum pandemi dan setelah pandemi. Hasil wawancara dengan oleh Bapak Aditya Pradhana Putra, S.Kom (Kasi Sistem Informatika) menunjukkan bahwa masyarakat merasa terbantu dengan adanya sistem Online atau aplikasi *SILAO* Masyarakat tidak perlu melalui proses antri apabila ingin mengajukan verifikasi berkas. Indikator kepuasan

masyarakat terhadap layanan SILAO terlihat dari data kenaikan jumlah penduduk yang melakukan proses pembuatan E-KTP menggunakan Aplikasi *SILAO*.

D. Faktor-faktor penghambat dalam Pelayanan Publik E-KTP Dispenduk Capil Kabupaten Situbondo

Hasil penelitian menemukan beberapa hambatan. Hambatan ini dialami warga Situbondo yang akan mengurus administrasi kependudukan. Selama masa pandemic Covid -19 terlihat fenomena ketidaksiapan petugas pelayanan antara lain:

14. Tata cara atau prosedur pengurusan E-KTP belum tersosialisasikan dengan baik.
15. Informasi dan prosedur yang kurang lengkap. Jaringan internet masih belum stabil secara keseluruhan.
16. Bagi petugas juga terdapat sedikit kendala, yakni penguasaan aplikasi teknologi informasi, termasuk aplikasi *SILAO*. Hal ini karena usia sejumlah petugas yang terbilang “senior” sehingga cenderung gagap teknologi.
17. Sarana dan prasarana serta tanggung jawab petugas masih belum maksimal.
18. Kurang stabilnya jaringan komunikasi data dan terkadang terjadinya mati listrik dalam proses pembuatan E-KTP.

E. Faktor - faktor pendukung pelayanan administrasi pembuatan E-KTP

1. Kesadaran dan partisipasi masyarakat yang mengurus kepentingan data kependudukan.
2. Dukungan yang diberikan Pemerintah Kabupaten Situbond dalam penyelenggaraan pelayanan pembuatan E-KTP
3. Semangat pegawai/staff dalam menanggapi setiap kebutuhan dan permasalahan masyarakat.
4. Antusias masyarakat dalam mengurus E-KTP tanpa sistem tatap muka dan bisa dilakukan kapan saja sesuai koneksi internet.
5. Adanya kesadaran masyarakat dalam mengurangi dampak Covid-19 sehingga berusaha mengubah pola pikir dan mampu menerima informasi-informasi Kependudukan secara maksimal baik sistem online maupun brosur.

PENUTUP

Pelayanan publik pembuatan E-KTP telah dilaksanakan secara relative baik oleh Dspenduk dan Capil Kabupaten Situbondo semasa pandemi Covid- 19 meskipun belum semuanya maksimal, temuan data menunjukkan bahwa masyarakat lebih memilih Aplikasi *SILAO* dalam proses pembuatan E-KTP dibandingkan dengan sistem tatap muka.

Kreativitas dan inovasi dalam pelayanan publik yang berbasis online telah dilaksanakan sesuai prosedur. Beberapa kendala yang dihadapi masyarakat di masa pandemi Covid-19 dapat diatasi oleh birokrasi pemerintah kabupaten Situbondo. Selain itu adanya aplikasi *SILAO* juga memberikan dampak positif pada penurunan resiko jumlah angka penularan Covid-19. Karena pemberi layanan dan masyarakat bertatap muka secara langsung.



DAFTAR PUSTAKA

- Abd. Rohman, D. C. (2020). Standart pelayanan publik di era transisi New Normal. *Reformasi*, 153.
- Azima Dimiyati, D. R. (2020). Pelayanan E-KTP di masa pandemi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil . *WP Journal Wacana Publik*, 58-66.
- Azima Dimiyati, D. R. (2020). Pelayanan E-KTP di masa pandemi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandar Lampung . *Journal Wacana Publik*, 60.
- Cahyo Sasmito, D. C. (2020). Manageman pelayana KTP-EL di era pandemi COVID-19. *Studi Administrasi Publik*, 141.
- Christiani, C. (2020). Strategi peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan . *Majalah Ilmiah FISIP UNTAG Semarang*, 127-132.
- Christiani, C. (2020). Strategi peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. *Majalah Ilmiah FISIP UNTAG Semarang*, 133.
- Dimiyati, A. (2020). Pelayanan E-KTP di masa pandemi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang . *Jurnal Administrasi Publik*, 73.
- Lumbanraja, A. D. (2020). Urgensi Transformasi Pelayanan Publik melalui E-Government Pada New . *Administrative Law & Governance Journal*, 220-231.
- Purwaningtyas, K. (2020). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik: Langkah Strategis . *Jurnal Identitas Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Bandung*, 14-18.
- Taufik, H. W. (2020). Birokrasi baru baru untuk New Normal : Tinjauan model perubahan birokrasi dalam pelayanan publik di EramCOVID-19. *Jurnal ilmu administrasi publik*, 2.
- Taufik, H. W. (2020). Birokrasi baru untuk New Normal : Tinjauan model. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3-15.
- Taufik. (2020). Birokrasi baru untuk New Normal: Tinjauan model perubahan birokrasi dalam pelayanan publik di Era COVID-19. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5.
- Yusfiah, D. Y. (2020). Kinerja apartur Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Dimasa Pandemi COVID-19 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara Provinsi Kalimantan Selatan. *Jurnal Managemen Publik*, 14.

Widiastuti, I. (2018). Kebijakan Pelayanan E-KTP Di Kota Bandung. *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 16.

Yudi Triana, A. U. (2019). Analisis Efektivitas Pelayanan E-KTP Di Kecamatan Cilawu Kabupaten Garut . *Jurnal Pembangunan dan Kebijakan Publik*, 28.

Yusfiah, D. Y. (2020). Kinerja Aparatur Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Dimasa Pandemi COVID-19 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara Provinsi Kalimantan Selatan. *Jurnal Manajemen Publik*, 14.

