PELAYANAN KTP ELEKTRONIK DI MASA PANDEMI COVID-19 PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDATANGAN SIPIL KOTA BAUBAU

¹ Ahmad Farouq Mulku Zahari, ² Anis Ribcalia Septiana, ³ Taslim Fait

1,2,3, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sembilanbelas November Kolaka

ahmadfarouqmulku@gmail.com, niest86@gmail.com, taslimfaitipsmsi@gmail.com

Kolaka – Indonesia

Abstract

The purpose of this research is to find out how the service for making electronic ID card during the Covid-19 pandemic at the Department of Population and Civil Registration of Baubau City, as well as what are the inhibiting and supporting factors in providing services to the community. This research uses a descriptive qualitative approach through literature studies. The results show that the Department of Population and Civil Registration of Baubau City has implemented public services according to service standards in making electronic ID card, where services are carried out online using the WhatsApp (WA) application via an Android phone, the public is also free of charge in the manufacturing process, providing facilities and adequate infrastructure in accordance with the Covid-19 health protocol, and placing competent officer to facilitate service delivery. The results of this study also reveal the factors that affect the service of making electronic ID cards at the Department of Population and Civil Registration of Baubau City, during the Covid-19 pandemic, namely: supporting factor where the tools available in providing services are adequate and the human resources competent in their field. Even though there are several technical obstacles, especially from the internet network, not all people have an Android phone and understand the mechanism of online service.

Keywords: Covid-19; Electronic Identity Card; Public Service

Abstrak

Tujuan dalam penelitian ini adalah mengetahui bagaimana pelayanan pembuatan KTP elektronik di masa pandemi Covid-19 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baubau serta apa saja yang menjadi faktor penghambat dan pendukung dalam memberikan layanan pada masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif melalui studi literatur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Baubau telah melaksanakan pelayanan publik sesuai standar pelayanan dalam pembuatan KTP elektronik, dimana pelayanan dilaksanakan secara online dengan menggunakan aplikasi WhatsApp (WA) melalui ponsel android, masyarakat juga tidak dipungut biaya dalam proses pembuatannya, penyediaan sarana dan prasarana telah memadai sesuai dengan protokol kesehatan Covid-19, dan menempatkan petugas yang kompeten sehingga memudahkan dalam pemberian pelayanan. Dalam hasil penelitian ini juga mengungkapkan faktor pendukung dan penghambat pelayanan pembuatan KTP elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Baubau di masa pandemi covid-19, yakni: faktor pendukung dimana alat yang tersedia dalam pemberian pelayanan telah memadai serta adanya sumber daya manusia yang kompeten dibidangnya. Meskipun ada beberapa kendala teknis terutama dari jaringan internet serta tidak semua masyarakat memiliki ponsel android dan memahami mekanisme pelayanan online.

Kata Kunci: Covid-19; Kartu Tanda Penduduk Elektronik; Pelayanan Publik

Open Access at: <http://ojs.uho.ac.id/index.php/PUBLICUHO/index>

Journal Publicuho is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

PENDAHULUAN

Covid-19 merupakan bencana global yang melanda beberapa negara di seluruh dunia. Virus ini muncul pertama kali dari negara Cina tepatnya daerah Wuhan dan pada umumnya menyebar melalui kontak fisik (Septiadi dan Alfari, 2020). Saat ini, aktifitas kehidupan masyarakat Indonesia berubah akibat dampak dari adanya pandemi Covid 19, baik bidang pendidikan, transportasi, sosial ekonomi (Mufida, 2020), termasuk dalam aktivitas pelayanan publik yang di tandai dengan adanya penerapan social distancing dan physical distancing dalam pemberian layanan publik (Syafri dan Hartati, 2020).

Pelayanan publik diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat sejak lahir bahkan sejak dalam kandungan sampai meninggal dunia. Dengan demikian menjadikan pelayanan publik memiliki cakupan yang luas terutama dalam pemenuhan kebutuhan demi kelangsungan hidup umat manusia (Harlan, 2020).

Negara-negara di berbagai belahan dunia termasuk Indonesia di dalamnya menjadikan pelayanan publik sesuai dengan keinginan, tuntutan, harapan dan kebutuhan masyarakat sebagai indikator penilaian kualitas administrasi pemerintahan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, (Thoha dalam Nurdin, 2019).

Sejak sebelas Tahun yang lalu ketika di berlakukannya Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik maka merubah paradigma aparatur pemerintahan yang selama ini di "layani" menjadi "melayani". Ini merupakan salah satu bentuk keseriusan dari pemerintah dalam memberikan pelayanan prima secara cepat dan terukur yang berorientasi kepada kepuasan masyarakat yang notabene sebagai pelanggan dengan harapan mendapatkan hasil yang efektif dan efisien (Kurdi, 2020), (Sasmito, Larasati, Dema, 2020).

Wabah Corona Virus Disease 2019 (COVID-19) ketika melanda Indonesia serta merta mengubah cara pelayanan publik yang selama ini di lakukan secara tatap muka (face to face) beralih menjadi pelayanan publik berbasis daring/online. Kalaupun ada pelayanan tatap muka maka dibatasi dengan senantiasa memperhatikan protokol kesehatan berdasarkan ketetapan pemerintah dengan menggunakan prinsip 3 M, yakni mencuci tangan, memakai masker hingga menjaga jarak fisik. Hal ini berlaku termasuk dalam pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (Welina, 2020).

Berdasarkan Permendagri RI Nomor 102 tahun 2019 tentang hak akses dan pemanfaatan data kependudukan dikatakan bahwa administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dokumen berupa data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Dengan demikian maka perlu bagi setiap masyarakat yang telah memenuhi syarat untuk

mendapatkan kartu tanda penduduk sebagai acuan pemerintah dalam memberikan pelayanan publik serta sebagai bentuk legalitas dan pengakuan negara atas keberadaan mereka.

Kota Baubau merupakan wilayah administratif yang berada di Provinsi Sulawesi Tenggara. Secara geografis kota Baubau memiliki letak strategis sebagai jalur transit transportasi laut baik dari arah timur Indonesia maupun sebaliknya, melalui Pelabuhan Murhum serta transportasi udara melalui Bandara Betoambari. Berdasarkan hal tersebut, kota Baubau menjadi wilayah urban. Merujuk pada data yang di publis oleh gugus tugas Covid-19 Provinsi Sulawesi Tenggara pada tanggal 17 Mei 2020 pukul 17.00 Wita, sejauh ini penyebaran masyarakat yang terpapar covid-19 di Kota baubau adalah sebagai berikut: 132 orang tanpa gejala (OTG), 2 pasien dalam pengawasan (PDP), 18 orang dalam pemantauan (ODP), dan 5 orang positif Covid 19. Dengan banyaknya jumlah tersebut, maka kota Baubau masuk dalam klasifikasi wilayah zona merah yang terpapar covid-19 (Welina, 2020).

Melihat kondisi pandemi saat ini, KTP elektronik merupakan kebutuhan yang urgen bagi masyarakat untuk keperluan administratif, baik sebagai syarat untuk mendapatkan bantuan sosial dimasa covid-19, pengurusan BPJS untuk mendapatkan pelayanan kesehatan, membuka rekening bagi nasabah baru, pengurusan untuk melanjutkan pendidikan tinggi bagi kalangan anak SMA yang baru saja lulus dan ingin merantau ke daerah lain serta penyaluran suara dalam proses demokrasi, yakni pemilihan kepala daerah di beberapa tempat yang dilaksanakan secara serentak.

Dimasa pandemi COVID-19 ini pula, proses pemberian layanan kepada masyarakat dalam pembuatan KTP elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baubau menggunakan sistem *online* (Senong, 2020), (Heeryl, 2020), (Fiyy, 2020), (Welina, 2020). Hal itu berdasarkan pada Surat Edaran Menteri PAN-RB Nomor 19 Tahun 2020 tentang penyesuaian sistem kerja ASN dimasa pandemi covid-19, Surat Edaran Mendagri Nomor 440/2436/SJ dan Permendagri Nomor 20 tahun 2020 tentang percepatan penanganan Covid-19 serta surat Dirjen Dukcapil Nomor 443.1/2978/Dukcapil tertanggal 16 Maret 2020 perihal pelayanan administrasi kependudukan dan pencegahan virus covid-19 (Gustam, 2020), (Nugraheny, 2020), (Yusran, 2020). Namun, dalam proses pembuatannya terjadi keterlambatan dari waktu normal yang telah di tetapkan (Welina, 2020), selain itu juga tidak semua masyarakat yang ingin mengurus pembuatan KTP elektronik memiliki ponsel android untuk mengumpulkan berkas secara *online* (Adha, 2020).

Berdasarkan hal diatas, maka menarik untuk diteliti, sekaligus menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini:

1. Bagaimana pelayanan pembuatan KTP elektronik di masa pandemi covid-19 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Baubau
2. Apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pembuatan KTP elektronik di masa pandemi covid-19 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Baubau

Kajian pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan yang diberikan oleh pemerintah selaku pelayan publik guna memenuhi hak dasar masyarakat sebagaimana di atur pada UUD 1945, peraturan perundang-undangan ataupun peraturan pemerintah yang berlaku sekaligus sebagai *road map* bagi pemerintah dalam bergerak dan bertindak, (Siti Maryam, 2017).

Pelayanan merupakan rangkaian aktivitas yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi layanan dengan menggunakan organisasi sebagai peralatan atau wadah dalam memberikan layanan. Demi tercapainya tujuan pelayanan, maka pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan. Ada beberapa standar pelayanan publik yang biasa di gunakan sebagai tolok ukur, yakni: prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, penyediaan fasilitas dan kompetensi aparatur pelaksana (Mukarom dan Laksana, 2016). Hal senada juga di kemukakan oleh (Mahmudi dalam Amir dkk, 2019).

Standar pelayanan dalam sebuah unit pelayanan publik harus mencantumkan komponen-komponen dasar dalam pelayanan sebagaimana di atur dalam UU nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik untuk mewajibkan kepada para penyelenggara pelayanan menyusun dan menetapkan standar pelayanan. Sebagaimana dalam pasal 21 UU ini mengisyaratkan bahwa komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi beberapa faktor, yakni: dasar hukum, persyaratan, sistem, jangka waktu penyelesaian, biaya, produk layanan, sarana-prasarana, kompetensi aparatur, pengawasan internal, penanganan pengaduan, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan, jaminan keamanan dan keselamatan serta evaluasi kinerja pelaksana.

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif melalui studi literatur. Studi literatur dilaksanakan berdasarkan pengumpulan serta penggunaan sumber-sumber literatur baik itu media *online*, media cetak, jurnal maupun buku-buku yang berkaitan dengan topik yang dibahas dan di teliti, kemudian untuk selanjutnya di analisis (analisis dokumen atau analisis isi) (Hardani *et. al*, 2020). Media online dikumpulkan dari 15 pemberitaan yang berkaitan dengan pelayanan KTP elektronik dimasa Covid-19 sejak kurun waktu februari sampai dengan oktober 2020. Penggunaan metode ini dikarenakan kondisi

covid-19 yang tidak memungkinkan bagi penulis untuk banyak berinteraksi secara tatap muka dalam mencari dan mengumpulkan informasi guna memperoleh data. Penelitian ini difokuskan pada pelayanan pembuatan KTP elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Baubau.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan KTP Elektronik di Masa Pandemi Covid 19

Dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat yang efektif dan efisien, maka dibutuhkan kinerja prima dari penyelenggara pemerintahan dan didukung oleh adanya regulasi yang ditetapkan dalam pelaksanaan pelayanan publik. Selain itu, dalam mencapai kinerja prima, maka dibutuhkan adanya integritas, profesionalitas dan netralitas para aparatur pemerintah selaku abdi negara serta bebas dari tekanan apapun pada setiap penyelenggara pelayanan publik dalam menjalankan aktivitasnya. Dengan demikian akan melahirkan pelayanan publik yang berkualitas. Mengadopsi pendapat (Mukarom dan Laksana, 2016), maka berikut ini merupakan indikator pelayanan publik dalam pembuatan KTP elektronik dimasa pandemi covid 19 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Baubau:

Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan adalah pijakan bagi pemberi dan penerima layanan dalam memberi dan menerima layanan. Dalam pembuatan KTP elektronik didasarkan pada adanya SOP yang digunakan. Berikut SOP Pembuatan KTP elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Baubau :

1. Masyarakat (pemohon) menyerahkan berkas persyaratan pengurusan KTP elektronik kepada petugas disdukcapil pada loket pelayanan yang telah disediakan
2. Petugas disdukcapil memproses penerbitan KTP elektronik berdasarkan berkas yang dikumpul sampai pada tahap pencetakan KTP
3. Petugas menyerahkan KTP elektronik yang telah tercetak kepada masyarakat (pemohon) disertai dengan bukti pengambilan yang ditandatangani oleh masyarakat yang bersangkutan

Namun, untuk memenuhi point satu tersebut di atas, maka ada beberapa persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat yang ingin membuat KTP elektronik yakni:

1. Masyarakat (pemohon) telah berusia 17 tahun
2. Adanya surat pengantar dari RT/RW dan Lurah
3. Foto copy Kartu Keluarga (KK)
4. Foto copy Akta Kelahiran

5. Foto copy Akta Nikah atau Akta Kawin
6. Surat keterangan pindah dari disdukcapil daerah asal (di peruntukkan bagi WNI yang pindah dari satu daerah)
7. Surat Keterangan atau Kartu Izin Tinggal Tetap (bagi WNA)
8. Mengisi formulir permohonan pembuatan KTP elektronik baru yang telah disediakan

Dalam rangka mengurangi dan memutus mata rantai penyebaran wabah covid-19, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Baubau Provinsi Sulawesi Tenggara untuk sementara waktu tidak memberikan pelayanan secara langsung (*on the spot*) atau tatap muka kepada masyarakat dalam pembuatan KTP elektronik, namun menerapkan layanan kependudukan secara daring/online. Dengan demikian masyarakat tetap mendapatkan pelayanan dan hak mereka sehingga dapat memenuhi kebutuhannya terutama untuk mendapatkan KTP elektronik (Adha, 2020), (Welina, 2020), (Seonong, 2020), (Yusran, 2020), (Nurliyani, 2020).

Pelayanan publik pada disdukcapil Kota Baubau dilaksanakan secara daring/online tersebut dilaksanakan melalui aplikasi WhatsApp (WA) dengan menggunakan ponsel android sebagai media, guna menghindari terjadinya kerumunan dan sebagai salah satu bentuk penerapan *physical distancing* (Adha, 2020), (Welina, 2020), (Yusran, 2020). Guna memudahkan pelayanan dan akses informasi kepada publik, di masa pandemi ini disdukcapil mempublikasikan nomor kontak WA pegawai yang telah di amanahkan khusus sebagai penanggung jawab dalam pengurusan berkas KTP elektronik sekaligus nomor tersebut dijadikan sebagai nomor *call center* resmi disdukcapil yang mudah di akses oleh masyarakat sehingga informasi tentang pembuatan KTP elektronik dapat dengan mudah di dapatkan. Dengan demikian masyarakat dapat mengirimkan berkas dalam bentuk format foto maupun pdf dengan menyertakan email dan nomor telepon yang dapat di hubungi, sehingga sewaktu-waktu ketika berkas telah dinyatakan lengkap atau ada berkas yang kurang maka pihak pegawai disdukcapil akan menghubungi nomor tersebut. Tidak seperti hari seblum adanya wabah covid-19, pelayanan yang diterapkan dalam pembuatan KTP elektronik di buka pada hari kerja mulai senin pukul 08.00 Wita hingga pukul 12.00 Wita (Adha, 2020), (Welina, 2020), (Asmaddin, 2020) dan hari jumat mulai pukul 08.00 sampai pukul 11.00 Wita (Adha, 2020). Kemudian, setelah masyarakat mengirim berkas ke nomor yang telah di sediakan, langkah selanjutnya petugas disdukcapil mem-*print out* berkas tersebut berdasarkan kebutuhan dari masyarakat (pemohon) untuk selanjutnya berkas itu diserahkan kepada masing-masing kabin sesuai dengan tupoksinya untuk di proses, (Welina, 2020).

Namun, tidak semua masyarakat yang mengurus pembuatan KTP elektronik memiliki ponsel android dan ada juga masyarakat yang tidak mengerti pelayanan melalui sistem *online*

sementara dokumennya mereka butuhkan segera, maka pihak disdukcapil menyiasati hal tersebut dengan menyediakan pegawai khusus di loket untuk membantu melaksanakan registrasi *online* ke *call center* yang telah tersedia, namun dengan catatan masyarakat atau pemohon tersebut menyediakan nomor telpon yang bisa di hubungi. Pelayanan tersebut berlangsung dengan senantiasa memperhatikan protokol covid 19. (Welina, 2020).

Selain itu juga, dengan senantiasa memperhatikan protokol covid-19 disdukcapil kota baubau melaksanakan pelayanan pembuatan KTP elektronik dengan sistem jemput bola, yakni mendatangi rumah masyarakat jompo dan disabilitas yang telah memenuhi syarat dan belum memiliki KTP elektronik. Hal itu dilaksanakan dengan senantiasa berkordinasi dengan pihak kelurahan. Hasil dari kordinasi tersebut berupa laporan dari pihak kelurahan tentang data masyarakat yang masuk dalam kategori jompo/lansia dan disabilitas disertai dengan alamat tempat tinggal mereka, selanjutnya pihak disdukcapil menindaklanjuti hal tersebut. Dengan demikian disdukcapil senantiasa melaksanakan kordinasi yang intens dengan pihak kelurahan (Wolio, 2020).

Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian berkenaan dengan waktu yang di butuhkan dalam penyelesaian pembuatan KTP elektronik. Berdasarkan SOP yang ada maka waktu pembuatan KTP elektronik normalnya yakni 3 hari, terhitung sejak berkas kelengkapan data di berikan masyarakat atau pemohon kepada pegawai disdukcapil dan berkas tersebut di nyatakan lengkap. Namun, terkadang dalam proses pembuatannya mengalami kendala jaringan, sehingga penyelesaian pembuatan KTP elektronik biasa terjadi keterlambatan 5 hari bahkan ada yang sampai satu minggu. Melalui jangka waktu tersebut, pihak disdukcapil juga tidak lagi mengeluarkan surat keterangan atau suket sebagai pengganti dokumen asli sebagaimana terjadi pada masa sebelum terjadinya wabah covid-19 (Welina, 2020).

Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan adalah tarif yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/ atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya di tetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat serta di tetapkan berdasarkan undang-undang yang berlaku. Namun, dalam pembuatan KTP elektronik sejak 1 januari 2014 lalu tidak dipungut biaya atau gratis karena hal ini merupakan kebijakan pemerintah pusat sehingga berlaku di seluruh Indonesia, (Antara, 2020), (Yasmin, 2020). Disdukcapil selaku perpanjangan tangan dari pemerintah pusat di daerah dalam hal pembuatan KTP elektronik dan pencatatan kependudukan tinggal melaksanakan kebijakan tersebut.

Produk Pelayanan

Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang akan di terima oleh masyarakat berdasarkan pada ketentuan yang telah di tetapkan. Pembuatan KTP elektronik masuk dalam kelompok pelayanan administratif, dalam hal ini pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang di perlukan masyarakat sebagai legalitas status kewarganegaraan. Proses pelayanan pembuatan KTP elektronik pada disdukcapil kota Baubau dari tahap pengumpulan berkas sampai pencetakan, maka akan menghasilkan output yakni adanya KTP elektronik yang siap di gunakan oleh masyarakat. KTP elektronik ini juga berlaku seumur hidup sejak dikelurkannya surat edaran Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 470/296/SJ tertanggal 29 januari 2016.

Penyediaan Fasilitas

Penyediaan fasilitas adalah berkaitan dengan penyediaan sarana dan prasarana pendukung dalam proses pelaksanaan pembuatan KTP elektronik. Beberapa sarana dan prasarana yang digunakan disdukcapil kota Baubau dalam memberikan pelayanan yakni, komputer dilengkapi dengan printer dan scan, papan informasi serta ruang tunggu free wifi, alat perekam serta alat pencetak KTP elektronik yang disediakan bagi masyarakat yang ingin mengurus KTP elektronik.

Sejak di terapkannya sistem *online* dalam pembauatan KTP elektronik dimasa pandemi guna memutus mata rantai penyebaran covid-19 di Sulawesi Tenggara terkhusus kota Baubau maka prinsip 3 M (mencuci tangan, menggunakan masker dan menjaga jarak) senantiasa di berlakukan, sehingga pihak disdukcapil menyediakan sarana cuci tangan dilengkapi dengan sabun, menggunakan alat pengukur suhu tubuh (*Thermogun*) dan memasang pembatas pada kursi bagi masyarakat yang datang berurusan di kantor sebagai wujud dalam menerapkan protokol kesehatan. Pihak disdukcapilpun tegas dalam menerapkan protokol kesehatan ini, jika ada masyarakat yang datang mengurus tidak menggunakan masker maka akan di ingatkan, ketika peringatan itu tidak di indahkan maka masyarakat tersebut dilarang berada di area kantor disdukcapil (Yusran, 2020).

Selain itu juga, dalam memaksimalkan pemberian pelayanan publik guna memenuhi kebutuhan masyarakat, maka disdukcapil kota Baubau mengusulkan blangko KTP-el sebanyak 2000 keping berhubung blangko pada bulan juni 2020 yang teredia tinggal 500 keping. Sejak awal tahun 2020 sampai dengan bulan juni, disdukcapil telah mengeluarkan 6.723 blangko KTP-el (Fathur, 2020). Pengusulan penambahan blangko itu di laksanakan guna mengantisipasi banyaknya pelajar yang baru saja lulus SMA dan ingin melanjutkan pendidikan di perguruan tinggi serta diperuntukkan juga bagi para lansia yang ingin

mendapatkan bantuan sosial di masa pandemi covid-19. Hal ini dilaksanakan guna memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat (Fathur, 2020).

Kompetensi Aparatur Pelaksana

Kompetensi aparatur pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, sikap maupun keterampilan serta pengalaman yang diharapkan dapat menunjang pelaksanaan tugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam pelayanan pembuatan KTP elektronik dimana aparatur disdukcipil adalah orang-orang yang kompeten di bidangnya, baik itu ahli komputer ataupun ahli dalam penggunaan alat-alat yang telah di sediakan. Selain itu juga para pegawai tersebut senantiasa dilatih melalui pelatihan yang di adakan disdukcipil secara berkala. Pelatihan tersebut dilaksanakan sebagai upaya untuk meningkatkan keterampilan pegawai dalam memeberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat terutama pada proses pembuatan KTP elektronik tersebut.

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Pembuatan KTP Elektronik di Masa Covid-19 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baubau

Faktor Pendukung

Berdasarkan pembahasan di atas maka ada beberapa faktor pendukung dalam pelayanan pembuatan KTP elektronik dimasa pandemi covid-19 pada Dinas Kependudukan dan Pencatan Sipil kota Baubau, yakni:

1. Alat yang tersedia dalam pembuatan KTP elektronik telah memadai, sehingga memudahkan pegawai dalam memproses data masyarakat yang telah terkumpul
2. Sumberdaya manusia pada disdukcipil kota Baubau juga telah memadai dan memenuhi kriteria untuk memberikan pelayanan kepada masarakat terutama dalam pembutan KTP elektronik
3. Adanya pegawai khusus disdukcipil yang ditugaskan dalam membantu masyarkat yang tidak memiliki ponsel android dan kurang memahami pelaksanaan pelayanan secara daring/online melalui aplkasi WA terutama pada saat pengumpulan atau penyeteroran berkas, tentu ini sangat membantu dalam mempermudah pemberian pelayanan kepada masarakat

Faktor Penghambat

Adapun beberapa faktor yang menjadi penghambat dalam pembuatan KTP elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Baubau adalah sebagai berikut:

1. Kendala jaringan internet yang kurang baik, sehingga menghambat proses pencetakan KTP elektronik yang berimbas pada lamanya masyarakat untuk mendapatkan KTP tersebut di luar hari normal yang telah ditetapkan
2. Ketersediaan blanko KTP elektronik yang terbatas, sehingga pihak disdukcapil harus berkoordinasi dengan disdukcapil pusat guna meminta tambahan blanko dan ketika hal ini tidak diantisipasi maka dapat berimbas pada ketelambatan masyarakat untuk mendapatkan KTP elektronik.

Tidak semua masyarakat yang ingin membuat KTP elektronik memiliki ponsel android serta Pemahaman masyarakat masih kurang tentang adanya kebijakan pelayanan secara daring/online ini

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dalam penelitian ini, ada beberapa kesimpulan yakni:

1. Pelayanan yang diberikan disdukcapil kota Baubau dalam proses pembuatan KTP elektronik pada masa pandemi covid 19 telah terlaksana secara maksimal, meliputi: (1) pelayanan publik telah sesuai standar pelayanan yang berlaku dimana pelayanan dilaksanakan secara daring/online dengan menggunakan aplikasi WA, (2) waktu penyelesaian di upayakan semaksimal mungkin (3) tidak ada pemungutan biaya dalam proses pembuatannya, (4) adanya produk berupa KTP elektronik yang siap pakai oleh masyarakat dan berlaku seumur hidup, (5) penyediaan sarana dan prasarana yang telah memadai serta sesuai dengan protokol kesehatan covid-19 dengan senantiasa memperhatikan 3 M (mencuci tangan, menggunakan masker dan menjaga jarak), dan (6) menempatkan petugas yang kompeten di bidangnya.
2. Beberapa faktor yang menjadi pendukung dan penghambat pembuatan KTP elektronik pada Disdukcapil kota Baubau di masa pandemi covid 19 ini, yakni: faktor pendukung dimana alat yang tersedia dalam pemberian pelayanan telah memadai serta adanya sumber daya manusia yang kompeten dibidangnya. Meskipun ada beberapa kendala teknis terutama dari jaringan internet dan ketersediaan blanko, serta tidak semua masyarakat memiliki ponsel android serta memahami proses pelayanan online. Namun, hal tersebut bisa diatasi oleh disdukcapil kota Baubau dan senantiasa mengadakan koordinasi pada disdukcapil Pusat serta adanya komunikasi yang intens antara pihak disdukcapil dengan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Adha, Zaman. 2020. *Disdukcapil Tetap Buka Layanan Online*. Tersedia dari <https://baubaupost.com/disdukcapil-baubau-tetap-buka-layanan-online/.html>. [Diakses 26 Agustus 2020]
- Amir, M., Idrus, S. H., & Ardot, A. (2019). *Perilaku Aparatur Sipil Negara dalam Memberikan Pelayanan Prima (Excellent Service) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kendari*. *Journal Publicuho*, 2(4), 84-98
- Antara. 2020. *Dirjen Dukcapil: Gratis, Bikin E-KTP dan KK*. Tersedia dari <https://kabar24.bisnis.com/read/20200217/15/1202275/dirjen-dukcapil-gratis-bikin-e-ktp-dan-kk>. [Diakses 27 Februari 2020]
- Asmaddin. 2020. *Efek Corona, Pelayanan Disdukcapil Menurun 40 Persen*. Tersedia dari <https://durasitimes.com/2020/05/15/efek-corona-pelayanan-disdukcapil-turun-40-persen/>. [Diakses 15 Mei 2020]
- Fathur. 2020. *Disdukcapil Kota Baubau Usulkan 2000 Blangko KTP-el*. Tersedia dari <https://sultara1news.com/?p=4289#close>. [Diakses 15 Juni 2020]
- Fiyy. 2020. *Capil Baubau Beri Pelayanan Online*. Tersedi dari <https://lenterasultra.com/web/2020/03/capil-baubau-beri-pelayanan-online/>. [Diakses 24 Maret 2020]
- Gustam. 2020. *Disdukcapil Tetap Melayani Perekaman KTP di Kantor*. Tersedia dari <https://baubaupost.com/disdukcapil-baubau-tetap-layani-perekaman-ktp-di-kantor/.html>. [Diakses 30 Maret 2020]
- Hardani, et. Al. 2020. *Metode penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Ilmu.
- Harlan, La Ode Abdul. (2019). *Analisis Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kecamatan Mandonga Kota Kendari*. *Journal Publicuho*, 2(3), 67-79.
- Heeryl. 2020. *Dukcapil Baubau Berikan Pelayanan Via Online*. Tersedia dari <https://kendaripos.co.id/2020/04/dukcapil-baubau-berikan-pelayanan-via-online/>. [Diakses 01 April 2020]
- Kurdi, M. 2020. *Menggagas Pelayanan Prima di Masa Pandemic Covid 19*. Jurnal lingkardidyaiswara. Edisi 07 No. 04, Oktober-Desember 2020, p.04-09
- Maryam, N. (2017). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. *JIPSI-Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi UNIKOM*, 6.
- Mufida, A. (2020). *Polemik Pemberian Bantuan Sosial Di Tengah Pandemic Covid 19*. *'ADALAH*, 4(1).
- Mukarom, Zaenal dan Laksana, Muhibudin Wijaya. 2016. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance*. Bandung: CV Pustaka Setia.
-

- Nugraheny, Dian Erika. 2020. *Layanan Administrasi Kependudukan Dilakukan "Online" Sampai Pandemi Covid-19 Berakhir*. Tersedia dari <https://nasional.kompas.com/read/2020/04/08/20492411/layanan-administrasi-kependudukan-dilakukan-online-sampai-pandemi-covid-19?page=1>. [Diakses 08 April 2020]
- Nurliyani, Wa Ode. 2020. *Layanan Onlin, Solusi Dukcapil Baubau Cegah Penyebaran Covid-19*. Tersedia dari <https://rri.co.id/humaniora/info-publik/807806/layanan-online-solusi-dukcapil-baubau-cegah-penyebaran-covid-19>. [Diakses 25 Maret 2020]
- Nurdin, Ismal. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Permendagri RI Nomor 102 Tahun 2019 tentang Hak Akses dan Pemanfaatan Data Kependudukan
- Sasmito, C., Larasati, D. C., & Dema, A. M. (2020). *Manajemen Pelayanan KTP-EI di Era Pandemi Covid-19*. *Dinamika Governance: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 10(2).
- Septiadi, A. D., & Alfarizi, L. S. (2020). *Pemanfaatan E-KTP Sebagai Alat Bantu Sistem Kehadiran Pegawai dalam Penanggulangan Penyebaran Covid-19*. *MATRIK: Jurnal Manajemen, Teknik Informatika dan Rekayasa Komputer*, 20(1), 159-168.
- Senong, Abdul Aziz. 2020. *Dukcapil Kota Baubau Terapkan Layanan Berbasis Online*. Tersedia dari <https://sultra.antaranews.com/berita/330758/dukcapil-kota-baubau-terapkan-layanan-berbasis-online>. [Diakses 27 Maret 2020]
- Syafrida, S., & Hartati, R. (2020). *Bersama Melawan Virus Covid 19 di Indonesia*. *SALAM: Jurnal Sosial Dan Budaya Syar-I*, 7(6), 495-508.
- Welina, Aisyah. 2020. *Buka Pelayanan di Tengah Covid 19, Disdukcapil Baubau Pakai Satu Nomor Call Center*. Tersedia dari <https://sultrakini.com/berita/buka-pelayanan-di-tengah-covid-19-disdukcapil-baubau-pakai-satu-nomor-call-center>. [Diakses 18 Mei 2020]
- Welina, Aisyah. 2020. *Selama Pandemi Covid 19 Disdukcapil Baubau Tetap Mencetak KTP Elektronik*. Tersedia dari <https://sultrakini.com/berita/selama-pandemi-covid-19-disdukcapil-baubau-tetap-mencetak-ktp-elektronik>. [Diakses 18 Mei 2020]
- Wolio, Atul. 2020. *Disdukcapil Baubau Layani Pembuatan e-KTP Langsung di Rumah Warga*. Tersedia dari <https://koransultra.com/2020/05/20/disdukcapil-baubau-layani-pembuatan-e-ktp-langsung-di-rumah-warga/>. [Diakses 20 Mei 2020]
- Yasmin. 2020. *Syarat Lengkap dan Cara Membuat KTP Baru atau Hilang*. Tersedia dari <https://news.detik.com/berita/d-5004340/syarat-lengkap-dan-cara-membuat-ktp-baru-atau-yang-hilang>. [Diakses 06 Mei 2020]
- Yusran. 2020. *Antisipasi Penyebaran COVID 19, Disdukcapil Baubau Melayani Secara Daring*. Tersedia dari <https://sultra.antaranews.com/berita/358897/antisipasi-penyebaran-covid-19-disdukcapil-baubau-melayani-secara-daring>. [Diakses 20 Oktober 2020]