

INOVASI PELAYANAN E-KTP MELALUI PROGRAM PELANDUK CEPAT (PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN CETAK DI TEMPAT) TAHUN 2022 DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SITUBONDO

INNOVATION OF E-KTP SERVICES THROUGH THE FAST APPROACH PROGRAM (ON-SITE PRINTED POPULATION ADMINISTRATION SERVICES) IN 2022 AT THE POPULATION AND CIVIL REGISTRATION OFFICE OF SITUBONDO DISTRICT

Rani Kholifatun Jannah¹⁾, Dini Noor Aini^{2*)}

^{1,2} Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik,
Universitas Abdurachman Saleh Situbondo

*email : dininooraini235@gmail.com

DOI: https://doi.org/10.36841/cermin_unars.v7i2.3954

ABSTRAK

Kebijakan publik dalam pengelolaan pelayanan publik untuk menciptakan pelayanan prima agar dapat mewujudkan *good governance*, namun banyaknya tuntutan dari masyarakat terutama pada administrasi kependudukan di bidang E-KTP diperlukan adanya peningkatan kualitas pelayanan. Dalam hal ini Pemerintah melakukan suatu inovasi untuk menguntungkan masyarakat dengan memanfaatkan teknologi agar menciptakan pelayanan yang efektif dan efisien seperti program Pelanduk Cepat (Pelayanan Administrasi Kependudukan Cetak di Tempat) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo. Penelitian ini menggunakan jenis kualitatif deskriptif dengan teknik analisis data interaktif dengan informan empat aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo dan satu masyarakat pemanfaat program Pelanduk Cepat. Hasil penelitian: 1. Kualitas Pelayanan dalam masih bisa ditingkatkan lagi dalam memberikan pelayanan pada masyarakat; 2. Perlu adanya peningkatan pemahaman masyarakat terkait prosedur dan alur pelaksanaan pelayanan; 3. Mematuhi dan menyesuaikan Peraturan yang ada terkait pelayanan Administrasi kependudukan; 4. Pengelolaan pelayanan yang baik melalui pembentukan tim khusus yang ditunjuk dari seluruh bidang yang ada pada administrasi kependudukan untuk dapat berkontribusi.

Kata kunci: inovasi; tata kelola pemerintah; pelayanan publik

ABSTRACT

Public administration is focused on the management aspect as an implementer of public policy in the management of public services to create excellent services in order to realize good governance, but the many demands from the community, especially in population administration in the field of E-KTP, require an increase in service quality. In this case, the government has made an innovation to benefit the community by utilizing technology to create effective and efficient services such as the Pelanduk Cepat (Print-on-Site Population Administration Services) program at the Situbondo Regency Population and Civil Registration Office. This

research uses descriptive qualitative type with interactive data analysis techniques with informants four officials of the Situbondo Regency Population and Civil Registration Office and one community using the Pelanduk Cepat program. Based on the research results as follows: 1. The quality of service can still be improved in providing services to the community; 2. There is a need to increase publik understanding of the procedures and flow of service implementation; 3. Comply with and adjust existing regulations related to population administration services; 4. Good service management through the formation of special teams appointed from all fields in population administration to contribute.

Keywords: innovation; good governance; publik service

PENDAHULUAN

Secara garis besar kegiatan administrasi publik ini difokuskan pada aspek manajemen sebagai pelaksana dari kebijakan publik, yang berarti administrasi publik lebih berhubungan dengan kegiatan dalam pengelolaan pelayanan publik maupun penyedia barang-barang publik. Setiap warga Negara tidak terlepas dari kebutuhan pelayanan. Menurut Budiman Rusli (dalam Lijan Poltak Sinambela, 2008:3) berpendapat bahwa Selama hidupnya, manusia selalu membutuhkan pelayanan Pelayanan publik adalah suatu keinginan dan kebutuhan masyarakat pada penyelenggara negara dan negara didirikan oleh masyarakat serta bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Menciptakan pelayanan prima dan memuaskan bagi masyarakat dalam memberikan pelayanan dapat mewujudkan *good governance*, namun banyaknya tuntutan dari masyarakat mengenai pelayanan publik pada instansi pemerintahan untuk dapat terus meningkatkan kualitas pelayanannya, maka upaya dalam menjawab tuntutan tersebut dilakukan pemerintah melalui reformasi birokrasi dengan membuat sebuah inovasi untuk menguntungkan masyarakat dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi.

Saat pandemi *covid-19* pelayanan publik dialihkan menggunakan situs *website* resmi. Namun, aparatur juga tetap dituntut dapat memberikan keberlangsungan pelayanan kepada masyarakat dengan mengubah cara pelayanannya sesuai dengan Peraturan Kementerian Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 menjelaskan bahwa pelaksanaan pelayanan administrasi

kependudukan secara daring yang membatasi jarak fisik. Seiring berjalannya waktu instansi pemerintah juga mampu beradaptasi dalam pelayanan publik dalam menghadapi pandemi covid-19 dengan berupaya memberikan pelayanan secara terbatas, dalam hal ini pelayanan dilakukan sesuai protokol kesehatan yang ditentukan oleh pemerintah.

Menurut Mulgan dan Alburry dikutip oleh Muluk (2008:44) menyatakan ada lima tipologi dalam inovasi, yaitu: inovasi produk, inovasi proses, inovasi metode pelayanan, inovasi strategi atau kebijakan dan inovasi sistem kebaruan. Penelitian ini memfokuskan pada tipologi inovasi proses dikarenakan terdapat pembaharuan kualitas yang berkelanjutan juga adanya perpaduan antara perubahan prosedur, kebijakan, dan pengorganisasian. Pemerintah mengangkat konsep *e-Government* untuk memenuhi tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang lebih baik. Konsep *e-Government* telah diserukan Pemerintah sejak Tahun 2003 silam yang ditandai dengan lahirnya Instruksi Presiden Indonesia No. 03 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*. Wibawa (2005:178) juga berpendapat bahwa inovasi teknologi bisa digunakan melalui *e-Government*.

Pemerintah Kabupaten Situbondo dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ini sudah menerapkan E-KTP namun karena pelayanan yang tergolong lambat, prosedur berbelit-belit dan juga masyarakat masih dikenakan biaya retribusi sehingga menyebabkan minat masyarakat sangat kurang untuk mengurus dokumen kependudukan. Jumlah penduduk Kabupaten Situbondo sebanyak 688.337 jiwa per 31 Desember 2021, yang perlu difasilitasi untuk mendapatkan dokumen kependudukan belum termasuk adanya pertumbuhan penduduk. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 serta melihat dari permasalahan yang ada demikian, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo menciptakan inovasi Pelanduk Cepat (Pelayanan Administrasi Kependudukan Cetak di Tempat). Tetapi inovasi tersebut masih memiliki kekurangan pada pelaksanaannya jaringan internet yang tidak stabil pada desa yang menjadi sasaran program, sehingga hanya dapat memberikan pelayanan perekaman saja, namun untuk pencetakan E-KTP tetap saja dilakukan di kantor

keesokan harinya. Oleh karena permasalahan yang telah dipaparkan peneliti akan meneliti tentang “Inovasi Pelayanan E-KTP Melalui Program PELANDUK CEPAT (Pelayanan Administrasi Kependudukan Cetak di Tempat) Tahun 2022 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo”.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan metode kualitatif. Pengambilan data dilakukan dengan metode survey dan wawancara. Survey dan wawancara ditujukan kepada para pengguna Pelanduk Cepat. Pelanduk Cepat adalah inovasi terobosan awal yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo untuk mencapai target administrasi kependudukan kepada seluruh masyarakat. Inovasi ini dibentuk oleh tim khusus untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat utamanya pada perekaman E-KTP yang hanya membutuhkan waktu yang singkat.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pelanduk Cepat adalah inovasi terobosan awal yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo untuk mencapai target administrasi kependudukan kepada seluruh masyarakat. Inovasi ini dibentuk oleh tim khusus untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat utamanya pada perekaman E-KTP yang hanya membutuhkan waktu yang singkat.

Dalam memberikan pelayanan tersebut para aparaturnya mendatangi balai desa sesuai dengan anggaran dan jadwal yang ada dengan membawa seperangkat alat-alat yang dibutuhkan yang telah sesuai standart nasional. Setelah melakukan evaluasi sejak beberapa Tahun kemarin dapat disimpulkan bahwa masyarakat mulai sadar akan pentingnya administrasi kependudukan dan ikut berpartisipasi dalam memanfaatkan inovasi tersebut sehingga memunculkan berbagai inovasi administrasi kependudukan lain.

Tabel 1. Jumlah pelaksanaan program pelanduk cepat

Program Kegiatan	Indikator Program	Tahun 2017	Tahun 2018	Tahun 2019	Tahun 2020	Tahun 2021	Tahun 2023

Pelanduk Cepat	Jumlah Lokasi Pelayanan	300	60	120	120	88	88
-------------------	-------------------------------	-----	----	-----	-----	----	----

Sumber: Sub Bagian Perencanaan, Tahun 2023

Berdasarkan dari penjelasan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa dalam hal jumlah lokasi pelayanan ini mempengaruhi prosentase penduduk yang memiliki Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP el) berdasarkan Rencana Kerja Tahun 2023 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo sebanyak 95,70% dari target yang ditentukan sebelumnya yaitu 97,50% pada Tahun 2022. Maka dengan belum tercapainya target tersebut diharapkan program pelanduk cepat dapat terus meningkatkan pelayanannya agar lebih optimal, namun terdapat kendala mengingat program tersebut hanya dilaksanakan dengan menyesuaikan anggaran yang ada sedangkan target pada penduduk yang masih belum memiliki Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP el) juga terus bertambah per tahunnya, sehingga target yang ditentukan juga dapat berubah.

Dari beberapa informan yang telah diwawancarai didapatkan hasil sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan pada inovasi program pelanduk cepat ini perlu ditingkatkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan lebih dimaksimalkan terkait sumber daya aparturnya baik ketepatan waktu pelayanan dan penyelesaian dokumen permohonan, bersikap tanggap dalam memberikan pelayanan, diharapkan untuk menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh masyarakat dan juga prasarana dalam memperluas informasi terkait jadwal pelaksanaan pelayanan agar masyarakat lebih banyak yang memanfaatkannya.

2. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang telah diberikan oleh aparaturnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo memerlukan adanya kesadaran akan pentingnya pemahaman dari masyarakat mengenai alur pelaksanaan dan prosedur yang mudah serta waktu yang diperlukan dalam pengurusan dokumen. Permohonan yang singkat sehingga semakin banyak masyarakat yang memanfaatkan inovasi pelanduk cepat ini juga diharapkan untuk dapat lebih

menstabilkan anggaran yang ada untuk digunakan bagi penyusunan jadwal pelaksanaan inovasi pelanduk cepat agar bisa rutin terlaksana.

3. Kebijakan Pelayanan

Pelaksanaan pelayanan sudah menyesuaikan dengan Peraturan yang telah ada, dibuat dan mematuhi, apabila terjadi penyalahgunaan jabatan dalam kepengurusan dokumen kependudukan akan ditindak dengan sangat tegas sesuai peraturan yang berlaku.

4. Pengorganisasian Pelayanan

Pengorganisasian pelayanan Pelanduk Cepat meliputi tim khusus dari seluruh bidang untuk berkontribusi, mengenai penyesuaian pekerjaan dikelola secara individu oleh para aparatur.

KESIMPULAN

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan mengalami peningkatan dari sebelum adanya inovasi Pelanduk Cepat yaitu program ini bersifat statis menjadi dinamis dengan memberikan pelayanan keliling atau jemput bola kepada masyarakat. Namun, dalam pelaksanaannya masih kurang maksimal yang dibuktikan dengan aparatur tidak disiplin waktu dalam memberikan pelayanan maupun penyelesaian dokumen saat ada kendala. Untuk prosedur pelayanan terdapat kesamaan prosedur yang diberikan Dispendukcapil Kabupaten Situbondo dengan pelayanan di kantor baik sebelum adanya inovasi pelanduk cepat maupun setelah adanya inovasi yaitu hanya membawa Kartu Keluarga tanpa Surat Pengantar. Lalu kebijakan pelayanan, terdapat landasan peraturan yang sama dengan pelaksanaan inovasi yang telah ada sebelumnya. Dan yang terakhir dalam pengorganisasian pelayanan terdapat pembagian kerja tambahan yang diwakili dari seluruh bidang yang ada di kantor Dispendukcapil Kabupaten Situbondo atau biasa disebut dengan tim khusus yang akan memberikan pelayanan pada program pelanduk cepat ini.

DAFTAR PUSTAKA

Instruksi Presiden Indonesia No. 03 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*.

Muluk, M.R. Khairul. 2008. Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah. Malang: Bayumedia Publishing.

Peraturan Kementerian Dalam Negeri No. 7 Tahun 2019 Pelayanan secara daring.

Sinambela, Lijan Poltak. 2008. Reformasi Pelayanan Publik: (Teori, Kebijakan dan Implementasi), Jakarta: Bumi Aksara.

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan Bersifat Stelsel Aktif, Bebas Retribusi serta E-KTP Berlaku Seumur Hidup.

Wibawa, Samodra. 2009. Administrasi Negara Isu-isu Kontemporer. Yogyakarta: Graha Ilmu.