

**INOVASI PELAYANAN E-KTP DI MASA PANDEMI COVID 19:
STUDI KASUS DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIL KOTA SURABAYA**

Mochammad Haidar Fayyadh

UIN Sunan Ampel Surabaya

haidarhayyadh19@gmail.com

Abstract

The purpose of this study is to (1) find out and understand how the implementation of the public E-KTP service at the Population and Civil Registry Service during the Covid-19 pandemic, (2) to find out and understand what innovations the Population and Civil Registry Service have made in E-KTP public service during the Covid-19 pandemic. This research study is a study using descriptive qualitative methods in terms of data obtained from the field. In this study, we will examine using the theory proposed by Sianipar (1998) about public service innovation. The results of the study indicate that during the COVID-19 pandemic, the implementation of E-KTP public services at the Surabaya City Dispenduk and Capil was almost all done online. Because during the pandemic, public services cannot be face-to-face which is useful so as not to massively spread the Covid 19 virus. In carrying out services during the pandemic, of course, there are obstacles experienced, due to differences in the service process before the pandemic. Another obstacle is when the blank E-KTP runs out, it takes a long time, and that obstacle has been experienced since the past until now. **Keywords:** Politics, Environment, Lamongan.

Pendahuluan

Pelayanan publik adalah pelaksanaan pelayanan dengan cara melayani suatu keperluan warga atau masyarakat dengan kepentingan yang ditujukan kepada instansi tersebut dengan peraturan yang telah berlaku. Instansi pemerintah sudah ditetapkan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, dan tidak bisa melayani kepentingannya sendiri. Instansi pemerintah sudah memberikan pelayanan kepada masyarakat, tetapi bukan berarti instansi saja yang memberikan pelayanan tetapi masyarakat juga mengoptimalkan kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang telah diberi oleh pihak instansi sehingga bisa mencapai pelayanan yang optimal antara pihak instansi dan masyarakat. Pelayanan publik sebenarnya timbal balik antara pihak Instansi dan warga, tetapi yang paling utama harus ditunjukkan untuk memenuhi kebutuhan atau keperluan warga (Sinambela, 2006:34).

Pelaksanaan pelayanan yang bergerak di instansi pemerintah yaitu melaksanakan pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah bertujuan untuk mencukupi kebutuhan masyarakat dengan perundang-undangan yang diterapkan. Dari penjelasan dapat diartikan instansi pemerintahan tidak bisa sembarangan dalam melaksanakan pelayanan kepada warga, instansi pemerintah tersebut harus menjalankan dengan peraturan yang sudah berlaku demi memaksimalkan pelayanan yang dijalankan (Shafrudin Hadi, 2014:12)

Cara untuk mengoptimalkan pelayanan yaitu dengan cara masyarakat harus terlibat dalam menyusun kebijakan, dengan cara instansi pemerintah melakukan survei tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang berlaku, dan juga penyampaian pengaduan dan keluhan dari masyarakat. Keikutsertaan masyarakat bertujuan untuk memaksimalkan pelayanan publik yang sudah berlaku. Contohnya, seperti hasil survei terhadap kepuasan masyarakat dengan pelayanan yang sudah berlaku apa sudah memuaskan atau belum, agar bisa jadi bahan evaluasi bagi pihak penyelenggara pelayanan publik.

Pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan publik E-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan sipil mengimplementasikan perubahan pelayanan publik di masa pandemi Covid-19. Lalu juga untuk mengetahui inovasi yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam melakukan pelayanan publik E-KTP di masa pandemi Covid-19.

Pelayanan publik yang tersedia pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surabaya sudah cukup baik. Mulai dari bagian Pembuatan *E-KTP*, Kartu keluarga, bagian Pencatatan sipil, Perkawinan, hingga call centre sudah tertata dengan rapi apalagi ditambah dengan gedung yang nyaman menambah kenyamanan pelayanan. Adanya pandemi covid pemerintah memberlakukan *new normal*, berlakunya *new normal* Dispenduk dan capil Kota Surabaya berusaha memaksimalkan pelayanan publik dengan cara online.

Pada penelitian ini penulis akan meneliti tentang, Inovasi Pelayanan Publik di era Pandemi Covid-19 Studi Kasus: Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya menggunakan teori yang dikemukakan oleh Sianipar (1999) menjelaskan bahwa “pelayanan publik dapat dinyatakan sebagai segala sesuatu bentuk pelayanan sektor

publik yang dilaksanakan aparaturnya pemerintah dalam bentuk barang dan jasa, yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan ketentuan perundangan yang berlaku”.

Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik sangatlah penting buat keberlangsungan kegiatan manusia, karena pelaksanaan pelayanan publik sendiri membutuhkan interaksi antar sesama manusia dan melayani orang lain. Bisa diartikan jika pelayanan adalah proses pemenuhan kegiatan dengan adanya interaksi secara langsung, konsep pelayanan sendiri yakni aktual di berbagai instansi pemerintah (Hardiansyah, 2011:11).

Pelayanan yaitu sebuah proses melayani untuk pihak lain melalui cara yang tertentu dan memerlukan interaksi dengan suatu pihak sehingga terjadinya keberhasilan pelayanan publik dan kepuasan masyarakat. Bisa dikatakan pelayanan merupakan aktivitas yang bertujuan untuk menjadikan hubungan timbal balik antar personal atau organisasi demi tercapainya tujuan pelayanan (Boediono, 2003:60).

Kata publik sendiri diambil dari bahasa Inggris yang berarti *public* yang mempunyai beberapa arti menjadi masyarakat, umum, ataupun negara. Dapat dikatakan publik yaitu sebuah kelompok kecil atau besar lalu didalamnya ada sekumpulan orang dalam jumlah sedikit ataupun banyak dan memiliki intensitas perhatian yang tinggi dan memiliki tujuan yang bisa dikatakan sama (Ismanto, 2014:11). Bisa diartikan publik yaitu suatu kepentingan yang tertuju untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, dimana dalamnya terdapat cita-cita dan tujuan yang sama.

Pelayanan publik memiliki peran penting dalam pelaksanaan instansi pemerintah. Bisa dipahami bahwa pelayanan publik adalah pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah. Kegiatan yang dilakukan oleh instansi pemerintah semisal pelaksanaan jasa bisa disebut dengan pelayanan publik. Tidak hanya itu penjelasan dari Dwiyanto sumber terdahulu menjelaskan “*what government does is public service*” (Dwiyanto, 2015:14). Dari Pemaparan diatas bisa disimpulkan yaitu pemerintah yang mengatur jalannya pelaksanaan pelayanan publik.

Dapat diartikan bahwa pelayanan publik adalah pemberian layanan yang dilaksanakan oleh pemerintah kepada masyarakat bisa secara langsung atau tidak langsung. Mahmudi berpendapat bahwa pelayanan publik yaitu pelaksanaan pelayanan

dari pihak yang mengadakan pelayanan publik guna memenuhi kebutuhan umum dan penyelenggaraannya sesuai dengan peraturan yang sudah ditetapkan (Mahmudi, 2010:22).

Inovasi Pelayanan Publik

Inovasi adalah hasil dari pemanfaatan produk yang telah berlaku sebelumnya, lalu dikembangkan agar menjadi lebih efektif dan efisien dari produk sebelumnya. Adanya kemajuan teknologi dan ilmu pengetahuan pada saat ini di Indonesia sangatlah penting dan berguna untuk pengembangan inovasi pelayanan publik. Inovasi pelayanan publik sangat perlu dilakukan karena sebagai proses perkembangan pelaksanaan yang dilakukan oleh instansi pemerintahan dan berguna untuk masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik, dan tentu saja hasil dari inovasi tersebut sangat berguna untuk jangka kedepannya.

Inovasi pelayanan publik sebuah keharusan bagi pemerintah guna terciptanya pelayanan publik yang lebih baik dan berkembang, dan menguntungkan bagi kedua belah pihak dari organisasi pemerintahan maupun masyarakat. Menurut Galbraith (1973); Schon (1967) mendefinisikan inovasi yaitu dari produk sebelumnya yang diperbarui menggunakan teknologi yang baru, dan menjadikan produk tersebut mempunyai nilai lebih. Makadari itu dapat dikatakan jika inovasi bisa lahir dari gagasan telah ada di masa sebelumnya lalu diperbarui yang lebih inovatif dan tentu saja pelaksanaannya lebih efektif (Prawira, Maulana Arif, 2014:119).

Inovasi pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah bisa memecahkan hambatan sebagai jalan keluar bagi instansi tersebut. Pelayanan publik harus bersifat luwes tidak bisa kaku agar bisa melakukan terobosan baru yang disebut inovasi. Inovasi yang dilakukan instansi pemerintah bisa diartikan mempraktekkan gagasan atau ide yang baru, dan menghasilkan perubahan yang signifikan, dan perubahannya untuk jangka waktu yang lama dan bermanfaat bagi masyarakat. Selanjutnya keberhasilan instansi pemerintah dalam melakukan inovasi pelayanan publik dalam merupakan sebuah prestasi yang membanggakan, karena banyak perubahan yang dilakukan dan tentunya banyak hal yang dikaji dalam melakukan inovasi. Pelayanan yang dilakukan dengan efisien, efektif dan tidak bertele-tele itu juga sebuah keberhasilan bagi instansi pemerintah melakukan inovasi melayani masyarakat.

Inovasi pelayanan publik bisa dikatakan pengoptimalan kebijakan yang akan dibuat dan mempunyai standar yang dilahirkan oleh instansi pemerintah guna untuk

pengoptimalan kebijakan yang baru. Perubahan yang dilakukan oleh instansi pemerintah harus bersifat luwes, dan lebih efisien dari sebelumnya dan bisa menjawab permasalahan yang akan datang dengan terbentuknya kebijakan pelayanan publik yang baru.

Pelayanan menurut Sianipar adalah proses untuk penyelesaian keperluan orang dengan cara membantu, mengurus kebutuhan seseorang dan memberikan pelayanan dengan baik. Bisa diartikan pelayanan publik memiliki objek untuk yang diberikan pelayanan ialah pihak individu dan pihak kelompok atau organisasi. Pelayanan publik yaitu segala pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang dilakukan dengan bentuk barang dan jasa yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat dan mengikuti peraturan dan perundang-undangan yang sudah ditetapkan (Sianipar, 1998:5).

Dalam pengertian pelayanan masyarakat tersebut secara konkret menurut sianipar diutarakan beberapa hal sebagai berikut:

- a. Instansi pemerintah mempunyai kewajiban melakukan pelayanan kepada masyarakat. Tujuan yang menerima pelayanan adalah masyarakat.
- b. Produk layanan berupa barang dan jasa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan berjalan diatas peraturan atau perundang-undangan yang sudah ditetapkan.

Pelaksanaan pelayanan yang dilaksanakan instansi pemerintah ditujukan untuk memberikan pelayanan yang berlandaskan atas kepentingan dari pihak pemberi pelayanan untuk memuaskan penerima pelayanan dengan cara yang profesional. Bisa dikatakan pelayanan tersebut profesional jika seseorang atau sekelompok mempunyai tanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan orang lain atau bersikap profesional dalam mwnanggapi kebutuhan seseorang. Berbeda lagi dengan pelaaqyanan prima, pelayanan prima yaitu bagaimana karyawan menyikapi pelanggan dengan baik dan melayani masyarakat secara baik dan hasilnya memuaskan masyarakat. Dengan begitu muncul anggapan bahwa pelayanan adalah pemerintah selalu melayani masyarakat, ada anggapan lain jika masyarakat yaitu raja, dikarenakan pelayanan yang dilaksanakan pemerintah harus memenuhi kepuasan masyarakat.

Teori yang dikatakan oleh sianipar ini berhubungan sekali dengan adanya inovasi pelayanan publik. Diamana pelayanan publik tidak bisa jika selalu menggunakan cara lama yang tentunya peradaban terus berjalan dan juga teknologi makin berkembang setiap

saat. Diperlukannya inovasi pelayanan publik dari masa ke masa sangat diperlukan agar tidak tertinggal oleh perkembangan teknologi yang terus berkembang. Tentu saja organisasi pemerintah harus melakukan inovasi pelayanan publik dengan cara mengandalkan teknologi yang terus berkembang semisal pelayanan publik secara online. Tentu saja organisasi pemerintah juga mengeluarkan peraturan perubahan pelayanan publik yang disebut inovasi, agar masyarakat mematuhi peraturan yang telah dibuat oleh organisasi pemerintahan.

Pelayanan di Masa Pandemi Covid 19

Dengan berkembangnya virus covid 19 berdampak pada pelaksanaan pelayanan publik. Virus covid 19 berkembang dengan cepat dan berakibat buruk untuk kegiatan sosial dan ekonomi di semua sektor. Tidak tinggal diam pemerintah menerapkan peraturan dan menata kembali kegiatan masyarakat dalam bersosial demi menekan penyebaran virus covid 19. Dengan membatasi kerumunan atau keramaian akhirnya berdampak pada pelayanan publik yang tentunya bisa menimbulkan keramaian dan bisa menyebarkan virus covid 19. Akibat adanya virus Covid-19 juga berakibat negatif bagi keuangan negara. Disebutkan pada Pasal 1 butir 1 Undang-undang Nomer 17 Tahun 2003. Langkah pemerintah pusat untuk memberhentikan pelaksanaan secara tatap muka sudah cukuplah bagus, dan tentunya organisasi pemerintah daerah harus mematuhi tersebut dan pada akhirnya organisasi-organisasi pemerintah daerah harus melakukan inovasi agar pelayanan publik berjalan dengan lancar.

Dengan adanya pandemi banyak memberikan pelajaran dalam hal mengelola suatu birokrasi. Pada keadaan sulit seperti ini instansi pemerintah harus tetap memberikan pelayanan publik untuk masyarakat. Adanya pandemi instansi pemerintah dituntut untuk memaksimalkan teknologi dan informasi untuk berjalannya sistem di seluruh sektor pemerintah. Di masa pandemi covid 19 berubahnya sistem pelayanan publik dari tatap muka menjadi serba online sangat berpengaruh baik dan mengalami peningkatan drastis ketika keadaan seperti sekarang, serta pemerintah melakukan pengoptimalan aplikasi pelayanan online untuk memberikan pelayanan pada masyarakat. Keadaan saat ini menuntut kita melakukan perubahan dengan kebiasaan baru (*new normal*), dan juga instansi pemerintah merubah kebiasaan lama dalam memberikan pelayanan.

Rancangan pemerintah untuk menerapkan *new normal* membuat masyarakat Indonesia bisa melakukan aktivitas diluar rumah, dan berdampingan adanya resiko

penyebaran virus covid 19. Untuk menekan menyebarnya virus pemerintah menghimbau masyarakat agar selalu melaksanakan protokol kesehatan yang sudah ada. Dengan demikian pelayanan publik secara tatap muka disituasi sekarang atau disebut *New normal* sangat diminimalisir. Hal tersebut menuntut pemerintah untuk melakukan pelayanan publik dengan cara online, guna untuk menekan menyebarnya virus covid 19.

Pelayanan publik yang tersedia pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surabaya sudah cukup baik. Mulai dari bagian Pembuatan *E-KTP*, Kartu keluarga, bagian Pencatatan sipil, Perkawinan, hingga call centre sudah tertata dengan rapi apalagi ditambah dengan gedung yang nyaman menambah kenyamanan pelayanan. Adanya pandemi covid pemerintah memberlakukan *new normal*, berlakunya *new normal* Dispenduk dan capil Kota Surabaya berusaha memaksimalkan pelayanan publik dengan cara online.

Pada penelitian ini penulis akan meneliti tentang, Inovasi Pelayanan Publik di era Pandemi Covid-19 Studi Kasus: Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya menggunakan teori yang dikemukakan oleh Sianipar (1999) menjelaskan bahwa “pelayanan publik dapat dinyatakan sebagai segala sesuatu bentuk pelayanan sektor publik yang dilaksanakan aparatur pemerintah dalam bentuk barang dan jasa, yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan ketentuan perundangan yang berlaku”.

Pelayanan E-KTP Secara Online

Melihat pelayanan publik di Dispenduk dan Capil Kota Surabaya yang terus berbenah menjadi lebih baik di masa pandemi covid 19, pelayanan publik sudah diupayakan agar tidak menimbulkan kerumunan orang di kantor Dispenduk dan Capil Kota Surabaya. Di tempat-tempat biasanya yang menimbulkan banyak warga mengajukan permohonan seperti di kantor Dispenduk dan Capil Kota Surabaya yang sangat sudah dibatasi dari layanan yang bertatap muka secara langsung, terkecuali hanya untuk melakukan perekaman E-KTPsaja yang masih buka, untuk pengurusan pelayanan lainnya sudah dilakukan secara online yang diarahkan ke website KLAMPID.

Penerapan pelayanan publik secara daring ketika masa pandemi covid 19 agar menekan resiko penularan antara pemohon dengan pemohon lainnya atau antara pemohon dengan petugas pelayanan publik di area kantor Dispenduk dan Capil Kota Surabaya. Petugas pelayanan publik mengarahkan pelayanan secara daring untuk melakukan proses

pengurusan E-KTP. Dari pihak Dispenduk dan Capil berharap warga Surabaya bisa mengurus sendiri secara online, tetapi tetap saja ada juga warga yang tidak bisa mengurus sendiri secara online.

“Inovasi yang dilakukan oleh Dispenduk yaitu melakukan semua pelayanan dengan online semua, karena sat pandemi gini juga gak bisa kalo pelayanan secara tatap muka malah nanti menimbulkan cluster baru. Untungnya Dispenduk sudah mempunyai website KLAMPID untuk pelayanan secara online kalau dulu masih belum optimal penggunaannya, untuk sekaran dioptimalkan agar pelayanan secara online bisa berjalan lancar dan minimal gangguan.” (Bapak Muhammad Rosi – pegawai Dispenduk dan Capil Kota Surabaya bagian pelayanan publik. Wawancara dilakukan pada hari Kamis, 26 November 2020 pukul 09 35.)

Ditengah keadaan pandemi Dispenduk dan Capil langsung melakukan inovasi pelayanan secara online agar pelayanan publik bisa berjalan kembali walaupun tidak secara langsung. Dispenduk dan Capil juga lebih mengoptimalkan website KLAMPID agar warga dalam menggunakan pelayanan bisa dengan tenang. Dari pihak IT Dispenduk dan Capil Kota Surabaya berusaha semaksimal mungkin untuk tidak terjadinya gangguan ketika warga sedang menggunakan website KLAMPID.

Untuk saat ini memang semua sudah dialihkan untuk diarahkan melayani secara online sehingga para pemohon bisa mengakses langsung dari rumah tanpa harus datang ke Dispenduk dan Capil Kota Surabaya. Dia juga mengakui bahwa jumlah pemohon pelayanan publik selama pandemi Covid-19 itu memang turun dari hari-hari biasanya tidak seperti sebelum adanya pandemi ini yang tiap hari jumlah pemohonnya makin meningkat.

Apabila dilihat pelayanan di Mall Pelayanan Publik Siola pun juga terlihat sepi pengunjung. Namun, meskipun sepi pengunjung tetap masih ada yang bergiliran berjaga di kantor, jadi kantor tetap ada yang jaga meskipun tidak ada aktivitas di dalamnya. Sesuai dengan surat edaran pemerintah, sebagian karyawan sudah ada yang WFH (*work from home*). Kerjanya tetap jalan karena prosesnya pakai internet. Jadi, staff dan karyawan tetap kerja dengan memproses dari rumah.

Banyak warga Surabaya masih belum paham untuk melakukan pelayanan secara online. Karena apa yang dibilang Bapak Rosi tadi jumlah pelayanan menurun drastis, seharusnya jika warga Surabaya sudah paham melakukan pelayanan secara online presentase pengguna pelayanan publik tidak akan menurun. Karena yang berbeda hanya prosedur pelayanannya saja yang dilakukan secara online dari rumah tanpa perlu datang ke Dispenduk dan Capil Kota Surabaya, bahkan warga Surabaya diuntungkan tidak perlu keluar rumah karena adanya pandemi Covid 19.

Karena kasus Covid 19 di Kota Surabaya berangsur membaik. Dispenduk dan Capil akan dibuka kembali agar memberikan pelayanan terhadap warga Surabaya terhitung mulai hari Selasa pada tanggal 8 September 2020. Namun meski pelayanannya telah dibuka, tetapi sistemnya tetap dilakukan secara online, jadi masyarakat tetap harus mengakses dari rumah tanpa harus bertatap muka dengan karyawan dan staff Dispenduk dan Capil Kota Surabaya.

Untuk pelayanan tatap muka mulai aktif mulai jam 8 pagi sampai jam 9 malam. Namun bagaimana apabila ada masyarakat yang tiba-tiba datang, Tidak akan dilayani secara tatap muka, kami akan tetap mengarahkan mereka untuk mengakses serta mendaftar terlebih dulu melalui situs online yang telah kami sediakan. Terkeuali bagi yang sudah memiliki jadwal untuk proses perekaman E-KTP diperbolehkan untuk masuk. Dikhawatirkan, apabila yang tiba-tiba datang ini dilayani, maka akan mengajak orang-orang lain datang berbondong-bondong ke Siola sehingga mengakibatkan kerumunan, jadi yang seperti ini memang kurang bagus apabila diterapkan karena juga demi keamanan dan kesehatan semua orang.

Pada pertengahan pandemi kantor Dispenduk dan Capil Kota Surabaya sudah dibuka kembali. Tetapi untuk pelayanannya tetap masih secara online karena untuk tidak terjadinya kerumunan di Dispenduk dan Capil Kota Surabaya. Tujuan dibukanya kembali Dispenduk dan Capil karena pelayanan yang makin meningkat agar tidak membuang waktu terlalu lama ketika pengurusan akhirnya Dispenduk dan Capil mengambil keputusan untuk buka kembali.

Dalam perekaman e-KTP, memang warga Kota Surabaya tidak hanya harus bertatap muka langsung dengan pegawai Dispenduk dan Capil. Bahkan, ada tahapan-tahapan yang

harus ada sentuhan tangan. Terutama saat perekaman sidik jari pemohon. Biasanya, petugas meminta pemohon meletakkan sidik jari ke alat pemindai sidik jari.

Pelayanan perekaman E-KTP yang nantinya disuguhkan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabayanya sebatas pengambilan foto, perekaman iris mata dan, sidik jari. Namun tetap sesuai dengan anjuran pemerintah untuk selalu mengikuti protokol kesehatan yang berlaku, untuk mencegah sekaligus mengurangi resiko dari penularan virus Covid-19 ini.

Ketika sedang mengurus persyaratan administratif dilakukan semuanya secara online melalui website KLAMPID. Untuk tahapan perekaman, warga Surabaya harus nanti sudah mendapatkan jadwal yang diberi jadi kalau ke Dispenduk dan Capil sesuai jadwal yang sudah ditentukan agar tidak terjadinya penumpukan antrian, yang bisa menimbulkan kerumunan ditengah pandemi Covid 19. Kapasitas yang tersedia di Dispenduk dan Capil Kota Surabaya sudah dibatasi dan mereka harus datang tepat waktu.

Kaitannya dengan teori yang dikatakan oleh Sianipar. Sianipar mengatakan jika dalam pelayanan publik mengikuti peraturan yang sudah ditetapkan. Sama seperti yang dilakukan oleh pihak Dispenduk dan Capil Kota Surabaya ditengah pandemi covid 19 sekarang ini pihak mereka melakukan salah satu inovasi pelayanan publik yang dilaksanakan secara online, dimana warga Surabaya ketika mau melakukan pengurusan juga harus mengikuti prosedur yang ditetapkan oleh Dispenduk dan Capil Kota Surabaya.

Pembukaan Pelayanan E-KTP di Tiap Kelurahan Masing-Masing

Pada kondisi pandemi Covid 19 seperti ini Dispenduk dan Capil Kota Surabaya tidak hanya melakukan penerapan pelayanan E-KTP secara online saja. Penerapan pelayanan yang lainnya untuk melakukan pengurusan E-KTP yaitu seperti dibukanya pelayanan E-KTP melaui Kelurahan-kelurahan terdekat, dan juga melakukan pelayanan *Home Delivery* ketika E-KTP sudah jadi.

Tidak semuanya warga Surabaya paham akan pelaksanaan pelayanan E-KTP secara online. Sebenarnya melakukan pelayanan secara online sangatlah mudah dan menghemat banyak tenaga tanpa perlu wara-wiri untuk pergi ke Kantor Dispenduk dan Capil Kota Surabaya. Tidak tinggal diam Dispenduk dan Capil Kota Surabaya melakukan inovasi secara offline bagi warga yang belum paham menggunakan website KLAMPID. Inovasi yang dilakukan Dispenduk dan Capil Kota Surabaya dalam melakukan pelayanan E-KTP

dibukanya pelayanan di tiap kelurahan agar tidak terjadinya kerumunan jika dikumpulkan jadi satu lagi di Dispenduk dan Capil Kota Surabaya.

“Selain melakukan pelayanan E-KTP secara online kami dari pihak Dispenduk melakukan inovasi yang lain yang berguna bagi yang tidak paham dengan pelayanan E-KTP secara online. Maka dari itu dibukanya pelayanan E-KTP di tingkat kelurahan agar tidak mengumpul jadi satu di Dispenduk dan Capil Kota Surabaya, kalau sebelum adanya pandemi kelurahan hanya untuk meminta surat pengantar pembuatan E-KTP, sekarang ketika pandemi Dispenduk mengalihkan semua pelayanan E-KTP secara online di Kelurahan.” (Ibu Sulistyawati – Pegawai Dispenduk dan Capil Kota Surabaya bagian pelayanan publik E-KTP. Wawancara dilakukan pada hari Senin, 28 Juni 2020 Pukul 13.15.)

Pelayanan E-KTP secara offline terkadang masih dibutuhkan bagi beberapa warga di Surabaya. Karena tidak semuanya bisa paham dengan pelayanan secara online, dan solusi dari Dispenduk dan Capil Kota Surabaya membuka pelayanan E-KTP di tiap Kelurahan agar tidak terjadi penumpukan pelayanan di Dispenduk dan Capil Kota Surabaya. Bahkan solusi yang dilakukan oleh Dispenduk dan Capil Kota Surabaya sangat menguntungkan bagi warga karena tidak perlu wara-wiri jauh cukup di Kelurahan sesuai tempat tinggal.

Untuk mengisi permohonan ke website KLAMPID beserta scan dokumen pendukung akan dilakukan oleh petugas registrasi di Kelurahan. Untuk bukti bahwa proses registrasi permohonan elektronik sudah dilakukan melalui klampid oleh petugas Kelurahan, selanjutnya maka pemohon diberi kitir elektronik yang ada QR Code yang berfungsi untuk proses pengecekan progress permohonan sudah sampai mana dan untuk mengecek keaslian kitir elektronik tersebut.

Bahkan untuk proses perekaman sidik jari, tanda tangan dan iris mata dilakukan di Kelurahan masing-masing, bagi untuk warga yang sudah mengajukan registrasi di kelurahan. Untuk yang belum mengajukan registrasi di Kelurahan tetap untuk melakukan perekaman di Dispenduk dan Capil Kota Surabaya. Setelah itu pemohon hanya tinggal menunggu proses verifikasi dan validasi dari petugas Dispenduk dan Capil Kota Surabaya, dan hasilnya akan diterima dalam bentuk PDF dan ada tanda tangan elektronik oleh petugas registrasi kelurahan dan dapat di print di kantor Kelurahan.

Kaitannya dengan teori yang dikatakan oleh Sianipar. Pada kondisi pandemi Covid 19 sekarang ini pihak dari Dispenduk dan Capil telah membuat peraturan pelayanan E-KTP. Tujuan dibuatnya peraturan untuk membuka pelayanan E-KTP di tiap-tiap kelurahan untuk memudahkan para warga Surabaya. Penerapan peraturan tersebut agar memudahkan warga Surabaya agar tidak jauh-jauh ke Dispenduk untuk melakukan pengurusan E-KTP, cukup bisa di kelurahan setempat juga sudah bisa. Tujuan lain Dispenduk dan Capil membuka pelayanan E-KTP bagi warga Surabaya yang belum paham melakukan pelayanan secara online bisa datang ke kelurahan untuk melakukan pengurusan E-KTP. Penerapan peraturan yang dilakukan oleh Dispenduk dan Capil sudah cukup optimal demi menekan penyebaran virus Covid 19. Dan sesuai dengan teori Sianipar jika suatu Instansi pemerintah melakukan peraturan baru maka warga juga harus mengikuti peraturan tersebut.

Pelayanan Home Delivery E-KTP Dimasa Pandemi Covid 19

Pandemi Covid-19 tidak menyurutkan kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dalam memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat. Meskipun pemberian layanan publik di masa pandemi Covid 19 merupakan sebuah tantangan tersendiri. Dispenduk dan Capil Kota Surabaya melakukan inovasi pelayanan E-KTP untuk memudahkan masyarakat mendapat akses pelayanan di masa pandemi.

Rancangan ini sebenarnya sudah ada dari tahun 2019 tetapi masih belum dijalankan. Dengan adanya pandemi seperti sekarang ini membuat Dispenduk dan Capil Kota Surabaya melakukan inovasi pelayanan E-KTP agar ketika melakukan pelayanan seminimal mungkin dilakukan secara tatap muka. Maka dari itu Dispenduk dan capil Kota Surabaya melakukan inovasi lagi yang dinamakan *Home Delivery*.

“Inovasi yang kami berikan lagi yaitu home delivery, jadi warga yang sudah melakukan upload persyaratan hingga perekaman E-KTP, ketika E-KTP tersebut sudah jadi warga tidak perlu mengambil ke Dispenduk karena sudah diantar dirumah. Tujuannya dilakukan ini yaitu tidak terjadinya kerumunan atau penyempukan antrian di Dispenduk. Dan untuk menjalankannya kami dari Dispenduk bekerjasama dengan PT Pos Indonesia.” (Ibu Sulistyawati – Pegawai Dispenduk dan Capil Kota Surabaya bagian pelayanan publik E-KTP. Wawancara dilakukan pada hari Senin, 28 Juni 2020 Pukul 13.15.)

Home delivery adalah proses pelayanan untuk pengambilan E-KTP yang sudah jadi. Tetapi untuk pengambilannya tersebut warga Surabaya tidak perlu datang ke Dispenduk dan Capil untuk mengambil E-KTP, cukup hanya dirumah nanti E-KTP tersebut diantar. Karena ditengah pandemi seperti ini jika terjadi kerumunan bisa munculnya cluster baru, makanya Dispenduk dan Capil melakukan inovasi pelayanan yang dinamakan Home Delivery untuk meminimalisir terjadinya pengumpulan warga Surabaya.

Untuk mendaftar pelayanan *Home Delivery*, dilakukan ketika warga Surabaya sedang proses perekaman E-KTP. Jadi warga Surabaya disuruh menulis nama lengkap, alamat, dan nomor telepon yang aktif agar mudah untuk dihubungi. Ketika proses pengiriman E-KTP yang sudah jadi tidak dikenakan biaya sepeserpun atau gratis.

Relevansi dengan yang dikatakan oleh Sianipar yaitu dari pihak Dispenduk dan Capil Surabaya melakukan inovasi pelayanan Home Delivery agar warga Surabaya tidak perlu mengambil E-KTP di kantor Dispenduk dan Capil Kota Surabaya. Dan warga Surabaya harus mematuhi peraturan tersebut karena juga memudahkan tidak perlu keluar rumah untuk mengambil E-KTP.

Kesimpulan

Pelayanan publik yang tersedia di Dipenduk dan Capil Surabaya semasa pandemi covid 19 sudah cukup baik. Mulai dari bagian Pembuatan E-KTP, Kartu keluarga, bagian. Pelaksanaan pelayanan publik yang dilakukan oleh Dispenduk dan Capil semasa pandemi Covid-19 ini berubah sebelum adanya pandemi covid 19, pelaksanaan setelah adanya pandemi covid 19 banyak dilaksanakan secara daring jadi untuk pelayanan publik secara tatap muka sangat dikurangi berfungsi untuk meminimalisir tersebarnya virus covid 19.

Inovasi pelayanan publik yang dilakukan oleh Dispenduk dan Capil di saat pandemi Covid-19 inisudah baik dan terstruktur pelaksanaannya. Bahkan pelayanan yang biasanya memakan waktu lama disaat pandemi Covid-19 ini bisa memangkas waktu, karena inovasi pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Dispenduk dan Capil Kota Surabaya ini sudah cepat dan pelaksanaannya pun juga online. Inovasi pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Dispenduk dan Capil ini juga menguntungkan bagi para pengguna pelayanan publik di Dispenduk dan Capil dan juga tentunya para pegawai yang bekerja di bagian pelayanan Dispenduk dan Capil Kota Surabaya.

Bibliografi

- Boediono. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Sinambela, Lijan P. Rochadi, Sigit. Ghazali, Rusman. Muksin, Akhmad. Setiabudi, Didit. Bima, Djohan. dan Syaifudin. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Shafrudin, Hadi. 2014. “*Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di RSUD Jendral Ahmad Yani Kota Metro*”. Skripsi. Bandar Lampung, FISIP UNILA.
- Dwiyanto, Agus. 2015. *Manajemen Pelayan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada Press.
- BapakMuhammad Rosi – pegawai Dispenduk dan Capil Kota Surabaya bagian pelayanan publik. Wawancara dilakukan pada hari Kamis, 26 November 2020 pukul 09 35.
- Ibu Sulistyawati – Pegawai Dispenduk dan Capil Kota Surabaya bagian pelayanan publik E-KTP. Wawancara dilakukan pada hari Senin, 28 Juni 2020 Pukul 13.15