

PELAYANAN KTP-EL DI KECAMATAN CILAWU KABUPATEN GARUT DI MASA PANDEMI COVID-19

I Gede Suratha, Gesha Ilyasa Akbar, Yanuar Sukmahandika, Nabila Brigaputri Yuvianti

Institut Pemerintahan Dalam Negeri
gede_suratha@yahoo.com

ABSTRACT

The population document is the main document, for citizens who are 17 years old and above, or who are married and have been married, so that the DUKCAPIL service during the covid 19 pandemic, despite the limitations, continues to provide good services to the community, especially the identity card service. resident. For this reason, researchers are interested in conducting research with the title el KTP Service in Cilawu District, Garut Regency during the covid 19 pandemic. The purpose of this research is the extent to which public services are carried out by the Garut Regency DUKCAPIL Service, during the covid 19 pandemic. So that people feel served as well as possible without any obstacle. Especially in the e-KTP service, in Cilawu District by the Garut Regency DUKCAPIL Service. This study uses a qualitative method with descriptive analysis, the source of the data obtained in this study is sourced from secondary data and primary data. from the ranks of sub-district officers, it is enough to upload the requested documents on-line, after the documents are received, then the community comes alternately according to schedule, to take biometric photos, specifically for the e-KTP Identity Card service. This is done to prevent the direct transmission of the increasingly massive Covid 19 in Cilawu District. And services can also be carried out with a ball pick-up system, but this method often encounters obstacles due to the network which is still very difficult, because the conditions in the Cilawu District are not all flat, but are in hilly location conditions. However, the service is still carried out and the community feels satisfied.

Keywords : *Electronic Identity Card ; Service ; Pandemic Covid-19*

ABSTRAK

Dokumen kependudukan merupakan sebuah dokumen utama, bagi warga Masyarakat yang telah berusia 17 tahun keatas, atau yang sudah menikah dan pernah menikah, sehingga dinas DUKCAPIL dimasa pandemic covid 19, walaupun adanya keterbatasan-keterbatasan tetap melakukan pelayanan kepada Masyarakat secara baik, khususnya pelayanan kartu tanda penduduk. Untuk itu peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul Pelayanan KTP el Di Kecamatan Cilawu Kabupaten Garut dimasa pandemic covid 19. Tujuan dari penelitian ini adalah sejauhmana pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas DUKCAPIL Kabupaten Garut, dimasa pandemic covid 19. Sehingga Masyarakat merasakan terlayani dengan sebaik baiknya tanpa kendala apapun. Khususnya pada pelayanan KTP-el, di Kecamatan Cilawu oleh Dinas DUKCAPIL Kabupaten Garut. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan analisis diskriptif, sumberdata yang diperoleh dalam penelitian ini adalah bersumber dari data sekunder dan data primer, Hasil dan simpulan, bahwa pelayanan yang dilakukan dengan mekanisme secara on-line, dalam arti Masyarakat tidak harus mendatangi kantor kecamatan untuk mendapatkan pelayanan dari jajaran petugas kecamatan, cukup dilakukan dengan mengup-load dokumen-dokuem yang diminta secara on-line, setelah dokumen diterima, baru Masyarakat datang secara bergantian sesuai jadwal, untuk melakukan pemotretan biometric, khusus pelayanan Kartu Tanda Penduduk

KTP-el. Ini dilakukan untuk mencegah adanya penularan secara langsung semakin massif covid 19 di Kecamatan Cilawu. Dan dapat juga pelayanan dilakukan dengan system jemput bola, namun cara ini sering mengalami hambatan-hambatan akibat jaringan yang masih sangat sulit, karena kondisi wilayah Kecamatan Cilawu tidak semua datar, tetapi berada pada kondisi lokasi yang berbukit-bukit. Namun pelayanan tetap dilakukan dan Masyarakat merasakan kepuasannya.

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

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan kependudukan sebuah upaya pemerintah Indonesia untuk memenuhi kepentingan dasar dan hak setiap warga negara. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan mengamanatkan bahwa negara berkewajiban untuk memberikan pengakuan dengan penentuan status pribadi dan hukum atas semua peristiwa kependudukan yang dialami. Kinerja penyelenggaraan pelayanan kependudukan harus dilakukan dengan nilai-nilai yang baik mengedepankan kualitas yang prima yaitu tepat, cepat dan akurat dengan pemenuhan yang efisien dan efektif. Seiring dengan perkembangan zaman maka kebutuhan pelayanan masyarakat pun semakin membutuhkan pelayanan yang cepat. Di zaman yang baru ini reformasi birokrasi lebih mengedepankan pelayanan dengan dukungan teknologi informasi. Penerapan dengan berbasis teknologi salah satunya bentuk pelayanan yang dilakukan adalah pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el).

Kartu Tanda Penduduk Elektronik, selanjutnya disingkat KTP-el, adalah Kartu Tanda Penduduk yang dilengkapi cip yang merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana. KTP-el memiliki manfaat yang lebih banyak dibandingkan dengan KTP yang biasanya karena pembuatan KTP-el mencegah adanya identitas ganda seseorang.

Semenjak Januari 2020 negara Indonesia salah satu negara yang terkena dampak pandemi Covid-19. Covid-19 adalah sebuah penyakit yang menyerang system pernapasan dan menyebar begitu cepat di dunia maupun di Indonesia. Melihat dari fenomena tersebut, World Health Organization (WHO) menetapkan bahwa virus ini sebagai pandemi. Semua provinsi di Indonesia merasakan dampak yang cukup parah. “Jawa Barat adalah provinsi yang terkena virus paling tinggi dengan jumlah orang warga sebanyak 111.462 (psikobar.jabarprov.go.id)”. Lalu penyumbang kedua penyakit virus covid-19 terbanyak se-Jawa Barat adalah Kabupaten Garut “terdapat 14.588 kasus Covid-19 di Kabupaten Garut (news.detik.com)”. Salah satu kecamatan di Kabupaten Garut yang terkena dampak dari virus ini adalah Kecamatan Cilawu yang memiliki kasus sebanyak 582 kasus. Penambahan kasus Covid-19 ini meningkat sejak akhir Maret 2021, Angka penambahan kasus per hari terkonfirmasi Pemerintah Daerah diangka 3070 kasus. Lonjakan ini disebabkan karena tidak adanya kesadaran masyarakat terhadap protokol kesehatan yang pada dasarnya pemerintah Indonesia telah menerapkan PPKM darurat melalui Intruksi Menteri Dalam Negeri Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Pemberlakuan PPKM Darurat.

Dengan diberlakukannya PPKM maka Pemerintah Kabupaten Garut menindaklanjuti dengan mengeluarkan Peraturan Bupati Nomor 10 tahun 2021 tentang Pelaksanaan Pedoman PPKM Penanganan Corona.

Dalam Pelayanan KTP-el, Pemerintah Kabupaten Garut melakukan pembatasan

pelayanan pembuatan KTP-el sebagai upaya mengatasi penyebaran Virus Covid-19. Pelayanan KTP-el di Kabupaten Garut akan dilayani jika masyarakat yang kebutuhannya sangat mendesak seperti untuk BPJS atau kebutuhan sekolah. Hal ini juga berlaku di Kecamatan Cilawu yang merupakan salah satu dari 42 Kecamatan yang ada di Kabupaten Garut. Di Kecamatan Cilawu, pembatasan yang diterapkan pada masa pandemic Covid -19 sangat terasa dampaknya dalam pelayanan KTP-el lebih-lebih adanya kendala jarak dan topografi berbukit dan bergunung (59%) wilayahnya berada diatas 1000 mdl.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana pelayanan KTP-el di Kecamatan Cilawu pada masa pandemi Covid-19?
2. Apa kendala yang dialami Kecamatan Cilawu dalam pelayanan KTP-el pada masa pandemi Covid-19?
3. Apa alternatif inovasi yang dapat diimplementasikan dalam pelayanan KTP-el di Kecamatan Cilawu pada masa pandemi Covid-19?

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana pelayanan KTP-el di Kecamatan Cilawu pada masa pandemi Covid-19.
2. Untuk mengetahui kendala apa saja yang dialami dalam pelayanan KTP-el di Kecamatan Cilawu pada masa pandemi Covid-19.
3. Merumuskan alternatif inovasi yang dapat diimplementasikan di Kecamatan Cilawu pada masa pandemi Covid-19.

METODE

Kajian ini menggunakan metoda kualitatif, dengan pendekatan deskriptif. Pendekatan

deskriptif digunakan untuk menemukan pengetahuan yang seluas-luasnya atas obyek penelitian dengan mengumpulkan informasi mengenai status suatu keadaan yang ada, dalam hal ini fenomena pelayanan KTP-el Di Kecamatan Cilawu Kabupaten Garut pada masa pandemi Covid-19.

Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi pustaka, yakni mengumpulkan data melalui sumber-sumber yang relevan, berupa peraturan perundang-undangan terkait, laporan-laporan pelaksanaan program dan kegiatan, buku-buku kepustakaan terkait, serta berbagai bahan dan informasi sekunder lain. Di samping itu juga dilakukan dengan Teknik komunikasi tidak langsung yakni mengumpulkan data dengan mengadakan hubungan tidak langsung tetapi menggunakan alat (daring). Alat yang digunakan adalah media telekomunikasi dan informasi untuk memperdalam informasi yang belum diperoleh secara langsung di lokasi penelitian.

Sumber Data

Sumber data didapatkan dari narasumber yang ditunjuk oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut dan data dari sumber-sumber yang relevan diantaranya dari media internet dan dokumen-dokumen resmi lainnya. Selanjutnya analisis data dilakukan dengan teknik analisis deskriptif dengan model analisis mengalir, meliputi proses data *reduction*, *display*, dan *conclusion*.

HASIL DAN BAHASAN

Konsep pelayanan, khususnya pada bidang administrasi kependudukan, bahwa pemberian layanan kepada Masyarakat sangatlah menjadi yang penting dan utama, karena sejak berusia 17 tahun ke atas, Masyarakat harus dan wajib memiliki

dokumen kependudukan yang jelas dan pasti, utamanya dokumen Kartu Tanda Penduduk. Sehingga memiliki KTP merupakan suatu keharusan dan wajib bagi warga Masyarakat di Indonesia.

Memasuki kondisi darurat Covid-19, pelayanan KTP-el di Kecamatan Cilawu Kabupaten Garut berbeda dengan tahun-tahun sebelumnya. Hal itu disampaikan juga Bupati Garut, Rudy Gunawan, karena lonjakan kasus Covid-19 semakin hari semakin bertambah. Penyebaran Covid-19 di Kecamatan Cilawu perlu mendapatkan perhatian serius dari pemerintah khususnya dalam pelayanan administrasi kependudukan KTP-el. Normalnya orang datang ke kecamatan untuk menyerahkan dokumen persyaratan seperti KK dan Akte Kelahiran kemudian melakukan perekaman biometrik. Lalu tinggal menunggu untuk proses pencetakan KTP-el. Akan tetapi, karena adanya Pandemi Covid-19 diikuti kebijakan-kebijakan penanggulangan Covid-19 dari pemerintah, dimana adanya berbagai perubahan dalam bentuk pelayanan yang dilakukan pemerintah.

Warga Kecamatan Cilawu tidak bisa datang langsung ke kantor kecamatan karena adanya aturan bahwa tidak boleh ada kerumunan. Maka dari itu pelayanan dilakukan secara jemput bola di beberapa titik di Kecamatan Cilawu. Layanan jemput bola adalah suatu layanan untuk mempermudah perekaman KTP-el kepada masyarakat. Pelayanan dilakukan dengan protokol kesehatan, yaitu menjaga jarak dan memakai masker. Petugas yang melayani pun menggunakan APD lengkap guna mencegah terjadinya penularan Covid-19.

Pelayanan juga dilakukan secara terjadwal. Jadi, warga melakukan perekaman biometrik sesuai jadwal mereka. Hal ini dilakukan untuk mencegah adanya kerumunan masyarakat. Agar program-program baru

ini dapat dilaksanakan dengan baik, maka pihak Kecamatan Cilawu pun melaksanakan sosialisasi kepada warganya melalui para kepala desa. Selain itu pemasangan spanduk-spanduk tentang proses pelayanan KTP-el juga dilakukan agar semua warga paham sehingga tidak memperlambat pelayanan.

Faktor-faktor yang mendukung pelaksanaan pelayanan publik, menurut Moenir (2002) diantaranya adalah :

1. Adanya aturan
2. Kesadaran pegawai
3. Faktor organisasi
4. Faktor sarana pelayanan
5. Faktor kemampuan dan keterampilan

Hambatan Selama Proses Pelayanan KTP-El di Kecamatan Cilawu

Berdasarkan penelitian di Kecamatan Cilawu, terdapat hambatan dalam pelaksanaan pelayanan KTP-el selama masa pandemi. Hal itu bisa kita lihat dari perbandingan jumlah perekaman KTP-el saat masa pandemi dan sebelum adanya pandemi Covid-19.

Tabel 1 Data Perekaman KTP- el di Kecamatan Cilawu Tahun 2017

No.	Bulan	Perekaman KTP-el
1.	Januari	210
2.	Februari	26
3.	Maret	116
4.	April	289
5.	Mei	570
6.	Juni	621
7.	Juli	779
Jumlah		2.611

Sumber : dokumen Kecamatan Cilawu 2017

Tabel 2 Data Perekaman KTP-el di Kecamatan Cilawu Tahun 2021

No.	Bulan	Perekaman KTP-el
1.	Januari	275
2.	Februari	333
3.	Maret	321
4.	April	284
5.	Mei	342
6.	Juni	267
7.	Juli	2
Jumlah		1.824

Sumber : dokumen Kecamatan Cilawu 2021

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa terdapat perbedaan jumlah perekaman KTP-el saat sebelum dan sesudah pandemi Covid-19. Khususnya di tahun 2021 mulai dari bulan Januari sampai Juli hanya terdapat 1.824 perekaman berbeda dengan tahun 2017 sebelum adanya Covid-19 terdapat 2.611 perekaman. hal ini merupakan gambaran bahwa Pandemi Covid-19 memiliki pengaruh terhadap pelayanan perekaman KTP-el di Kecamatan Cilawu. Permasalahan yang mengakibatkan hal tersebut adalah :

1. Diberlakukannya PPKM yang melarang adanya kerumunan. Oleh karena itu Pemerintah Kecamatan Cilawu mengalami kesulitan untuk melakukan perekaman biometrik yang mengharuskan bertemu langsung oleh yang bersangkutan. Selain itu kebijakan WFH (*work from home*) menyebabkan kurangnya sumberdaya untuk melakukan pelayanan.
2. Untuk menanggulangi kerumunan, pihak disdukcapil mensiasati dengan program jemput bola. Akan tetapi Kecamatan Cilawu merupakan daerah dengan topografi berbukit dan bahkan bergunung sehingga jaringan komunikasi data

(Jarkomdat) sering mengalami gangguan sehingga kesulitan untuk menggunggah data. Oleh karena itu diperlukan system M to M atau mesin ke mesin. Cara kerja saat ini dengan melakukan perekaman biometric saat jemput bola, setelah itu data perekaman dikirim ke kantor untuk dicetak, kemudian kembali lagi untuk membagikan hasilnya. Hal ini yang tentu saja akan lebih memakan waktu.

3. Selain itu, kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) mengatasinya dengan mengatur jadwal perekaman dengan menentukan atau membatasi jumlah maksimal perekaman perhari. Hal ini menjadi permasalahan tersendiri karena banyak warga yang membutuhkan pelayanan perekaman KTP-el tertunda pelayanannya.

Alternatif yang Dapat Dilakukan Untuk Pelayanan KTP-El di Kecamatan Cilawu

Dimasa pandemic covid 19, pelayanan publik yang dapat dilakukan oleh dinas DUKCAPIL dan jajarannya adalah dengan melakukan terobosan-terobosan dengan inovasi inovasi melalui pelayanan secara on-line, sehingga dapat menghindari adanya kunjungan secara tatap muka secara langsung, dan hal ini dapat mencegah adanya penularan yang semakin masif, serta pelayanan dapat dilakukan dengan kondisi yang kondusif, dana man bagi semua pihak. Dengan menggunakan pelayanan secara on-line dapat sangat efektif dan efisien sekali. Namun demikian semua ini harus mendapatkan dukungan sarana dan prasarana yang memadai, khususnya jaringan internet yang dapat terkoneksi secara baik dengan seluruh unit-unit pelayanan di Kabupaten Garut. Khususnya pada unit-unit kerja pelayanan bagi Masyarakat.

Data dapat di up load secara mandiri sebelum adanya perekaman KTP-el, sedangkan

pihak kecamatan menyediakan link uploadnya. Setelah dilakukan verifikasi terlebih dahulu dan setelah data dinyatakan valid, maka pihak kecamatan baru mengundang Masyarakat yang membutuhkan pelayanan KTP-el secara bergantian. Untuk dilakukan perekaman biometric KTP-el. Dan Masyarakat diwajibkan untuk menjaga protocol kesehatan secara ketat.

Dapat juga dilakukan dengan system jemput bola, namun system ini sering mengalami hambatan-hambatan, karena wilayah kecamatan Cilawu tidak semua datar, kondisi wilayah pegunungan dan berbukit sehingga koneksi jaringan internet seringkali banyak mengalami hambatan-hambatan koneksi jaringan sering terganggu.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil kajian terhadap pelayanan KTP-el di Kecamatan Cilawu, dapat disimpulkan bahwa pelayanan KTP-el pada masa Covid-19 tetap dilakukan dengan sebaik-baiknya oleh pejabat dan petugas yang bertanggungjawab didalam melakukan pelayanan publik, khususnya petugas pelayanan pada bidang pembuatan KTP-el, semua berjalan dengan baik, namun dimasa pandemic covid 19 pelayanan dilakukan dengan system dan mekanisme secara online, dimana Masyarakat tidak bertatap muka secara langsung, dokumen-dokumen yang dibutuhkan dikirimkan melalui di up-load melalui aplikasi jaringan on-line, adapun jika diperlukan adanya pemotretan secara langsung, Masyarakat dijadwal datang secara bergantian ke kantor kecamatan Cilawu, dengan menjaga protocol kesehatan secara ketat. Pelayanan dilakukan dengan tidak adanya kerumunan Masyarakat, tetapi datang secara bergantian dan diawasi oleh petugas secara tertib. Semua ini dilakukan untuk menghindari penularan semakin massif. Di Kabupaten Garut, khususnya di Kecamatan Cilawu.

Terobosan atau inovasi yang dapat dikembangkan adalah pelayanan KTP-el dengan metoda kombinasi dimana semula masyarakat datang ke pusat-pusat pelayanan membawa persyaratan kemudian dilanjutkan dengan perekaman biometric. Pada masa pandemi Covid -19 dikembangkan pelayanan online (upload dokumen persyaratan) dan tahap berikutnya setelah dokumen persyaratan valid penduduk dijadwalkan untuk merekam biometrik. Inovasi ini akan dapat mencegah kerumunan dan meningkatkan kepastian bagi penduduk yang akan merekam KTP-el. Bagi penduduk yang mengurus perubahan elemen data, cetak ulang akibat rusak, dapat ditempuh dengan memanfaatkan layanan *on line*.

Dalam jemput bola ini seringkali terjadinya hambatan, dikarenakan adanya kerusakan jaringan, atau jaringan yang lemah dan tidak dapat terkoneksi dengan baik. Namun semua itu dapat diatasi dengan cepat oleh petugas dan jajaran dinas DUKCAPIL, sehingga pelayanan KTP-el dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya, dan Masyarakat terlayani dengan baik.

Inovasi/terobosan yang kedua adalah mengoptimalkan pelayanan jemput bola dengan menambah armada dan personil yang handal untuk mendukung percepatan pelayanan KTP-el di kecamatan Cilawu khususnya dan di Kabupaten Garut pada umumnya. Untuk tetap menjaga kesinambungan pelayanan kepada Masyarakat, tetap diperlukan adanya pengawasan dan pengendalian dari Masyarakat itu sendiri dan dari jajaran aparaturnya pengawasan internal pemerintah daerah.

DAFTAR PUSTAKA

- Admadjati, Arista. 2018. *Layanan Prima dalam Praktik Saat Ini*. Yogyakarta: Dee Publish.
- Annas, Aswar. 2017. *Interaksi Pengambilan Keputusan dan Evaluasi Kebijakan*. Celebes Media Perkasa.

- Bebey, Aksara. 2021. "11 Wilayah di Jawa Barat Zona Merah". *Merdeka.com*. Retrieved June, 29 2021. Diakses dari <https://www.merdeka.com/peristiwa/11-wilayah-di-jawa-barat-zona-merah.html>.
- Blogger. 2015 "Teori-teori Manajemen dan Organisasi Pelayanan Publik" *blogspot.com*. Diakses dari <http://theorymanajemendanorganisasi.blogspot.com/2015/12/pelayananpublik.html?1>
- Data Rekap KTP-el Kecamatan Cilawu. Diakses dari <https://drive.google.com/file/d/10IVaKvFXxdqt3xLyYHUXeA1DQwmxCu1/view?ug>
- <https://www.jabarprov.go.id/index.php/news/40278/11/23/PercepatPelayananMasyarakatDisdukcapil-Garut-Mempunyai-Inovasi-Ini>.
- Jabarprov.go.id. 2020 "Percepat Pelayanan Masyarakat, Disdukcapil Garut Mempunyai Inovasi Ini" *Jabarprov.go.id* Diakses dari
- News.detik.com. 2021. "10 Kecamatan Penyumbang Kasus C o v i d - 1 9 terbanyak"
- News.detik.com* Retrieved June, 20 2021. Diakses dari <https://news.detik.com>
- Psikobar.jabarprov.go.id. 2020. "Sebaran Kasus Covid-19 di Jawa Barat" *Jabarprov.go.id*. Diakses dari <https://psikobar.jabarprov.go.id>
- Ratminto, dkk. 2018. *Pelayanan prima: Pedoman Penerapan Momen Kritis Pelayanan dari A Sampai Z*. Yogyakarta: UGM Press.
- Research, Ranah. 2020. "Pengertian Metode Penelitian dan Jenis-jenis Metode Penelitian" *Ranaresearch.com*. Retrieved August, 3 2021. <https://ranahresearch.com/metode-penelitian-dan-jenis-metode-penelitian/>
- Wahyudi, YT. 2019. "Analisis Efektivitas Pelayanan E-KTP di Kecamatan Cilawu Kabupaten Garut" *Jurnal.fisip.uniga.ac.id*. Diakses dari <https://jurnal.fisip.uniga.ac.id/index.php/jpkp/article/download/33/26>.

Peraturan Perundang-Undangan

- UU No. 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan
- UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Intruksi Menteri Dalam Negeri dengan nomor 470/837/SJ/2018 Tentang Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan.
- Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.