

INOVASI PELAYANAN PENDAFTARAN PENDUDUK DI KABUPATEN GARUT DALAM MASA PANDEMI COVID 19

Joko Moersito, Fahrul Rossy, Fatihah Khairunnisa Relly, Jimmy Stevanus Samuel Warikar

Institut Pemerintahan Dalam Negeri
jokomoersito19@gmail.com

ABSTRACT

It is difficult for the community to get public services during the covid 19 pandemic, which is caused by restrictions on community activities, so the Garut Regency DUKCAPIL service, during the covid 19 pandemic in providing services to the community, needs to make service innovations that can be accepted or given to the community, to Therefore, researchers are interested in conducting research at the Garut Regency DUKCAPIL service, regarding the Innovation of Population Registration Services in Garut Regency during the COVID-19 pandemic ". The purpose of this study is, where researchers want to know how the form of service can be carried out by the DUKCAPIL service during the covid 19 pandemic, especially regarding population documents in Garut Regency. The method used in this study is a descriptive qualitative method, with this descriptive approach and analysis, and the data sources are obtained from literature studies, documentation and information received from interviews with various informants related to services at the Garut Regency DUKCAPIL service during the covid pandemic. 19. The results and conclusions, that the service is carried out with an on-line system where the community does not come to the DUKCAPIL office directly, but uses an on-line application that has been prepared by the Garut Regency DUKCAPIL office. This is to avoid the increasingly massive transmission of covid 19 in Garut Regency.

Keywords: Innovation, Covid-19 Pandemic, Garut Regency Population Registration Service

ABSTRAK

Sulitnya Masyarakat mendapatkan pelayanan publik dimasa pandemic covid 19, yang diakibatkan adanya pembatasan-pembatasan kegiatan Masyarakat, sehingga dinas DUKCAPIL Kabupaten Garut, dimasa pandemic covid 19 dalam melakukan pelayanan kepada Masyarakat, perlu melakukan inovasi-inovasi pelayanan yang dapat diterima atau diberikan kepada Masyarakat, untuk itu peneliti tertarik melakukan penelitian pada dinas DUKCAPIL Kabupaten Garut, tentang Inovasi Pelayanan Pendaftaran Penduduk di Kabupaten Garut dimasa pandemic covid 19 ". Tujuan dari penelitian ini adalah, dimana peneliti ingin mengetahui bagaimana bentuk pelayanan yang dapat dilakukan dinas DUKCAPIL dimasa pandemic covid 19, khususnya menyangkut dokumen kependudukan di Kabupaten Garut. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif diskriptif, dengan pendekatan dan analisis diskriptif ini, dan sumber data diperoleh dari kajian literature, dokumentasi-dokumentasi dan informasi yang diterima dari hasil wawancara dengan berbagai informan terkait dengan pelayanan pada dinas DUKCAPIL Kabupaten Garut dimasa pandemic covid 19. Hasil dan simpulan, bahwa pelayanan dilakukan dengan system on-line dimana Masyarakat tidak datang ke kantor DUKCAPIL secara langsung, tetapi menggunakan aplikasi on-line yang telah disiapkan oleh kantor DUKCAPIL Kabupaten Garut. Hal ini untuk menghindari adanya penularan yang semakin massif covid 19 di Kabupaten Garut.

Kata kunci: Inovasi, Pandemi Covid-19, Pelayanan Pendaftaran Kependudukan Kabupaten Garut

PENDAHULUAN

Situasi pandemi Covid-19 membuat pemerintah telah mengeluarkan berbagai kebijakan baik pusat dan daerah kepada masyarakat mulai dari pembatasan hubungan sosial (*social distancing*), menghimbau bekerja di rumah (*work from home*) untuk sebagian besar Aparatur Sipil Negara (ASN), hingga meniadakan kegiatan ibadah atau segala kegiatan yang mengundang keramaian. Akibat penyebaran virus yang semakin meningkat, pemerintah menetapkan kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) yang mengacu pada Peraturan Menteri Kesehatan RI No.9 Tahun 2020 tentang Pedoman Pembatasan Sosial Berskala Besar dalam Rangka Percepatan Penanganan Covid-19 hingga menerapkan aturan lanjutan usai PSBB yakni istilah baru dengan nama PPKM (Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat) dibagi menjadi PPKM mikro dan PPKM darurat. Dalam hal ini pemerintah pusat langsung menetapkan beberapa daerah yang wajib menetapkan kebijakan dengan membatasi segala kegiatan salah satunya dalam kegiatan perkantoran seperti menerapkan *work from home* (WFH) sebesar 75% dan *work from office* (WFO) sebesar 25% dengan syarat menerapkan protokol kesehatan lebih ketat, tentunya ini memberikan dampak besar bagi masyarakat yang ingin melakukan pendaftaran kependudukan dan keefektifan pegawai memberikan pelayanan administrasi kependudukan.

Dalam UU 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan bahwa Pelayanan administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui daftuk, capil, pengelolaan informasi adminduk serta pendayagunaan hasilnya

untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain kepada masyarakat. Kemudian pendaftaran penduduk adalah suatu kegiatan pencatatan biodata penduduk, penerbitan kartu keluarga, penerbitan KTP-el, penerbitan kartu identitas anak (KIA), penerbitan surat keterangan kependudukan, dan pendataan penduduk rentan administrasi kependudukan. Selanjutnya Dapat kita ketahui tugas negara di antaranya memberikan perlindungan hukum kepada seluruh Penduduk Indonesia dengan memberikan Dokumen Kependudukan secara cepat, akurat, lengkap dan gratis. Kemudian, Negara harus hadir sampai ke depan pintu rumah untuk memberikan pelayanan administrasi kependudukan. Tetapi dalam penyelenggaraannya di masa pandemi saat ini cukup sulit dikarenakan semua pelayanan tertunda akibat banyak pekerja memilih dan diharuskan WFH sehingga bagaimana caranya jika ada masyarakat yang ingin melakukan pendaftaran kependudukan apalagi ada beberapa bidang pelayanan tidak bisa dilakukan dengan WFH seperti perekaman KTP-el dikarenakan memerlukan data biometrik berupa sidik jari dan tanda tangan yang mengharuskan masyarakat datang secara langsung. Maka dari itu diberikannya kebijakan dengan memberlakukan *work from office* (WFO) yaitu bekerja secara offline (tatap muka) di kantor dengan wajib memperhatikan protokol kesehatan dan pembatasan pelayanan publik dengan mengurangi jumlah antrian dalam ruangan dan pelayanan jarak aman yaitu minimal 1 meter. Hal ini tentunya memberikan dampak besar terhadap masyarakat di bidang pelayanan pendaftaran penduduk, sehingga membuat pemerintah Disdukcapil kabupaten Garut menciptakan untuk mengatasinya.

Untuk mengatasi dan memberikan pelayanan publik dimasa pandemic covid 19, diperlukan adanya kreatifitas dan inovasi-inovasi dari jajaran aparatur sipil negara (ASN), sehingga pelayanan publik dimasa pandemic covid 19 tetap berjalan dan Masyarakat tidak

dirugikan. Inovasi sangat diperlukan guna menyelesaikan beberapa permasalahan dengan cara yang lebih cepat dan mudah. Di mana Inovasi adalah sebuah ide, gagasan, objek, dan praktik yang dilandasi dan diterima sebagai suatu hal yang baru oleh seseorang ataupun kelompok tertentu untuk diaplikasikan atau pun diadopsi (Everett M. Rogers). Sayangnya beberapa inovasi yang dihadirkan memiliki berbagai macam hambatan salah satunya di bidang pelayanan pendaftaran kependudukan di masa situasi pandemi Covid-19 saat ini.

Berbagai Inovasi yang dihasilkan pemerintah untuk mengatasi hal tersebut bertujuan untuk mencapai efisiensi dan efektifitas pelayanan terutama di bidang pendaftaran kependudukan. Inovasi tersebut diharapkan dapat memunculkan berbagai metode baru dalam bidang pelayanan administrasi pendaftaran kependudukan. salah satunya dapat dilihat dari strategi Langkah besar serta target kinerja dari Disdukcapil.

Langkah besar Dukcapil dalam 4 tahun antara lain Dirjen Dukcapil Prof. Dr. Zudan Arif Fakhrullah, SH, MH. mengatakan ada 14 langkah besar yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil dalam waktu 4 tahun, yaitu:

1. Pelayanan terintegrasi 3 in 1, 4 in 1, sampai 5 in 1. Ini adalah layanan dalam 1 paket (KTP, KK, akta kematian, KTP-el, KK akta perkawinan, akta lahir, KIA)
2. Pembuatan KTP -el tanpa pengantar RT RW, Desa/Kel. Cukup dengan membawa fotocopy KK
3. Perekaman dan pembuatan KTP-el yang tidak merubah elemen data boleh dibuat di luar domisili
4. Surat pernyataan Tanggung Jawab Mutlak (SPTJM) untuk percepatan cakupan akta kelahiran
5. Bangun ekosistem: data dan dokumen kependudukan digunakan untuk semua keperluan
6. Akta kelahiran online
7. Pemanfaatan data kependudukan untuk semua keperluan (sudah 1128 lembaga yang kerjasama untuk akses data)
8. Pindah penduduk tidak perlu lagi pengantar RT RW, desa, kecamatan. Cukup datang ke Disdukcapil dengan membawa fotocopy kk
9. Penyajian data penduduk sampai tingkat desa berbasis kewilayahan (*geographic information system/GIS*)
10. *Face Recognition* dengan foto KTP-el untuk penegakan hukum
11. DUKCAPIL GO DIGITA. Yaitu semua dokumen ditandatangani secara elektronik
12. Pendirian Program Diploma 4 Dukcapil Kerjasama dengan FH UNS untuk menciptakan SDM dukcapil yang profesional
13. Tindakan Afirmatif/kemudahan (Pelayanan untuk Pemilih Pemula, suku Baduy, Papua, Lapas, Orang sakit)
14. Pemberian identitas untuk semua usia: KTP-el dan KIA

Beberapa daerah menciptakan sistem baru untuk mempermudah masyarakat. salah satunya yang dilakukan oleh kabupaten Garut dengan menciptakan berbagai macam inovasi guna meningkatkan kualitas pelayanan seperti susun kk, KTP, KIA, mengurus surat kelahiran hingga kematian serta masih banyak lagi mengenai administrasi pendaftaran penduduk kepada warga apalagi di masa pandemi yang tengah terjadi, di antaranya: mulai dari online, dengan mengakses link dari Disdukcapil kabupaten Garut, kemudian offline dengan memberikan pelayanan langsung di kantor Dukcapil Garut. Selanjutnya ada jemput bola, yaitu pelayanan langsung ke wilayah menggunakan mobil pelayanan, hingga konsolidasi data. yang pastinya mudah diakses oleh seluruh warga kabupaten Garut, aman dan gratis. Berdasarkan data yang diperoleh yaitu sebagaimana terdapat pada tabel 1.

Tabel 1. Daftar Target Kinerja Semester I Bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan

NO	INDIKATOR	TARGET	KET
6.	Organisasi Perangkat Daerah (OPD)		
	a. Jumlah OPD (tidak termasuk kecamatan)	29	
	b. Jumlah OPD yang bekerjasama	21	
	c. Jumlah PKS yang sudah sesuai Permendagri No.102 Tahun 2014 tentang Pemberian Hak Akses dan Pemanfaatan Data Kependudukan	1	2 Organisasi Perangkat Daerah (OPD) telah mendapatkan persetujuan dari pusat, PKS nya dalam proses
	d. Jumlah PKS sudah ditindaklanjuti dengan Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan	6	
10.	Inovasi pelayanan Administrasi Kependudukan		
	a. Kecepatan Layanan	15-30 Menit	
	b. Jumlah Inovasi	9	
	c. Jenis Inovasi per bidang		
	- Bidang Dafduk	3 in 1	<ul style="list-style-type: none"> • Pasti Berkah (Pasangan Suami Istri Baru Menikah) • Pandawa (Pelayanan Antar Dokumen ke Alamat Warga) • YUJK Layanan pengaduan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil
	- Bidang Capil		<ul style="list-style-type: none"> • Belasungkawa Kami (Beri Layanan Langsung Kepada Warga untuk Akta Kematian) • Layanan pengaduan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil
	- Bidang PIAK		<ul style="list-style-type: none"> • Sibadak Disco (Sistem Bank Data Kependudukan di Tingkat Sekolah) • Pasti-Ok (Pelayanan Administrasi Online Kependudukan) • Pandu (Pendaftaran Administrasi Kependudukan Online) • Lumpat (Langsung ubah melalui aplikasi terpadu) • Layanan pengaduan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil
	- Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan		<ul style="list-style-type: none"> • Mobil Pakansi (Mobil Pelayanan) • Administrasi Kependudukan Terintegrasi)

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut, 2021



Gambar 1
Target Kinerja dan Realisasi Kinerja 2021

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut 2021

Data tersebut menunjukkan inovasi terkini yang diciptakan kabupaten Garut dengan target mengenai pendaftaran kependudukan seperti cetak dan rekam KTP-el, KIA, dan akta kelahiran dapat dilihat dari realisasi kerja yang menunjukkan sudah hampir memenuhi target. Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk mengkaji dengan judul “INOVASI PELAYANAN PENDAFTARAN PENDUDUK KABUPATEN GARUT DI MASA PANDEMI COVID-19”.

Dalam masalah pelayanan pendaftaran kependudukan terutama di situasi pandemi membuat pemerintah memberikan berbagai inovasi yang tentunya tidak semua dapat diterapkan dengan lancar dikarenakan terdapat hambatan atau masalah yang dihadapi salah satunya yaitu pemahaman mengenai adminduk dimana masyarakat membuat dokumen administrasi kependudukan pada saat dibutuhkan saja. Kemudian Ingin cepat tanpa prosedur, Banyak masyarakat yang ingin dilayani secara cepat padahal dalam pengurusan adminduk dibudayakan sistem mengantri, lalu Domisili pemohon yang jauh dan adaptasi terhadap sistem *digital* apalagi

masyarakat Indonesia terutama orang tua yang belum dapat mengoperasikan teknologi *digital* dengan baik, juga masyarakat yang tinggal jauh dari pusat kota mengalami masalah kesusahan jaringan.

Peneliti melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan penelitian sebelumnya, dimana konteks penelitian kali ini adalah menciptakan inovasi guna mempermudah pelayanan pendaftaran kependudukan di masa pandemi Covid-19 di kabupaten Garut, dengan menggunakan indikator berbeda yaitu menggunakan pendapat dari Rina Siti Syabariah (2021) mengatakan ada empat inovasi pelayanan yang diberikan Disdukcapil kabupaten Garut yaitu Online, Offline, Jemput bola, dan Konsolidasi data.

Penulis melakukan penelitian ini dengan tujuan mengetahui apa saja inovasi yang diberikan dan manfaat dari inovasi tersebut serta solusi dari hambatan yang ditemukan dalam menjalankan inovasi tersebut, selain itu juga memperoleh gambaran jelas mengenai dinas pelayanan administrasi kependudukan di kabupaten Garut.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk menyelidiki, menggambarkan, menjelaskan, menemukan kualitas atau keistimewaan dari pengaruh sosial (Suryono, 2010: 49). bersifat deskriptif yaitu penelitian yang memberi gambaran secara cermat mengenai individu atau kelompok tertentu tentang keadaan dan gejala yang terjadi (Koentjaraningrat, 1993, hlm. 89), sehingga penelitian ini menitik beratkan pada hasil pengumpulan data dari informan yang ditentukan. lokasi penelitian bertempat di Jawa Barat tepatnya di kabupaten Garut.

Teknik pengumpulan data berupa pengumpulan data studi literatur dan wawancara yang dilakukan secara virtual bersama pejabat struktural Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut, Adapun sumber data yang digunakan berupa sumber data sekunder dan primer dimana data sekunder berupa buku-buku literatur dari perpustakaan kampus, dan sumber lain yang menyangkut dengan penelitian, baik dari internet, dokumen berupa ppt dan pdf, maupun yang lainnya. Adapun data primer atau data yang diperoleh langsung dari sumbernya yaitu dengan melakukan wawancara langsung dengan memberikan beberapa pertanyaan kepada Kepala Dinas dan Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut secara virtual metode sistem diskusi, serta melalui media sosial Email dan whatsapp.

HASIL DAN BAHASAN

Administrasi kependudukan merupakan rangkaian kegiatan penataan dan pengendalian dalam penerbitan dokumen dan data

kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, administrasi kependudukan, dan pelayanan publik. Masyarakat perlu memahami mengenai arti penting mengurus administrasi kependudukan jauh hari karena banyak masyarakat yang hanya mengurus administrasi kependudukan pada saat dibutuhkan saja. Permasalahan ini terjadi jika pemohon ingin mengurus berkas pribadi untuk memenuhi persyaratan suatu kegiatan sehingga jika terdapat kekurangan berkas yang dibutuhkan masyarakat akan terburu buru ke Disdukcapil untuk mengurusnya. Inilah permasalahan mendasar dikarenakan perlu adanya pengarahan mengenai betapa pentingnya adminduk agar dalam kepengurusannya dapat berjalan dengan baik dan lancar. Sosialisasi juga perlu dilakukan kepada masyarakat kabupaten Garut guna meningkatkan pengetahuan terhadap arti penting administrasi kependudukan.

Banyak masyarakat yang ingin dilayani secara cepat namun mengabaikan budaya antri, padahal dalam pengurusannya banyak pegawai tidak sebanding dengan banyaknya masyarakat yang ingin mengurus keperluannya. Di situasi pandemi Covid-19 saat ini dinas DUKCAPIL melakukan berbagai kreatifitas berupa inovasi-inovasi pelayanan dengan system pelayanan on-line, dimana Masyarakat tidak perlu datang secara langsung ke kantor kecamatan atau dinas DUKCAPIL, Masyarakat cukup meng up-load data dan berkas berkas yang akan dimintakan pelayanan atas dirinya, melalui on-line. Setelah data diverifikasi dan data dinyatakan valid, Masyarakat yang harus datang ke kantor kecamatan atau kantor DUKCAPIL dapat datang sesuai jadwal yang ditentukan oleh petugas pelayanan dan tetap wajib menjaga protokol kesehatan secara ketat. Hal ini dilakukan untuk menjaga penularan covid 19 secara massif di Kabupaten Garut. Inovasi menurut Kuniyoshi Urabe “Inovasi adalah

setiap kegiatan yang tidak bisa dihasilkan dengan satu kali pikul, melainkan suatu proses yang panjang dan kumulatif, meliputi banyak proses pengambilan keputusan, nilai dan konteks ilmu pengetahuan yang baru, ataupun cara baru untuk menerapkan ilmu pengetahuan dan teknologi yang sudah ada ke dalam produk ataupun proses produksinya”.

Pengertian inovasi lainya yaitu menurut Andrew H. Van de Ven (1989) “Inovasi adalah pengembangan dan implementasi gagasan-gagasan baru oleh orang dalam jangka waktu tertentu yang dilakukan dengan berbagai aktivitas transaksi di dalam tatanan organisasi tertentu”.

Dapat disimpulkan bahwa inovasi dapat dipahami sebagai suatu hal yang dimana hal tersebut merupakan suatu pengembangan dari objek yang ditemukan sebelumnya atau bahkan merupakan suatu hal yang baru ditemukan. Inovasi dituntut selalu hadir sebagai pengiring perkembangan zaman sebab tidak akan terjadi suatu kemajuan jika tidak diawali dengan suatu inovasi. Inovasi ini dibutuhkan dalam pelayanan kependudukan agar dalam pelayanan kependudukan yang ada dapat tercipta situasi yang efisien mulai dari pengelolaan data hingga perbaikan berkas pemohon, namun dalam pelayanannya terkadang terdapat beberapa faktor penghambat.

Faktor penghambat dalam memberikan pelayanan kependudukan

Faktor penghambat dalam memberikan pelayanan kependudukan adalah sebagai berikut:

- Pemahaman mengenai adminduk. Domisili pemohon yang jauh dari kantor kecamatan dan dinas DUKCAPIL Kabupaten Garut.
- Masih banyak masyarakat Indonesia yang belum dapat mengoperasikan teknologi digital terutama bagi orang tua, oleh

karena itu, program Dukcapil untuk menuju Go-Digital sedikit terhambat. Sehingga perlu adanya bimbingan dan panduan kepada mereka yang belum mengerti terkait pelaksanaan atau sistem digital agar terciptanya adaptasi terhadap sistem digital.

- Dewasa ini kasus penyebaran Covid-19 di Indonesia semakin meningkat sehingga dibutuhkan suatu inovasi untuk mengatasi atau bentuk adaptasi terhadap permasalahan tersebut seperti pada Disdukcapil Garut yang memiliki beberapa inovasi terkait pelayanan pendaftaran kependudukan pada masa Covid-19.

Inovasi pelayanan pendaftaran kependudukan pada masa Covid-19 oleh Dinas Dukcapil Garut. Ada empat inovasi pelayanan yang diberikan Disdukcapil kabupaten Garut pada masa Covid-19 yaitu *Online*, *Offline*, Jemput bola, dan Konsolidasi data di antaranya:

1. Layanan *offline*

Yaitu pelayanan yang diberikan langsung oleh Disdukcapil Garut di kantor.

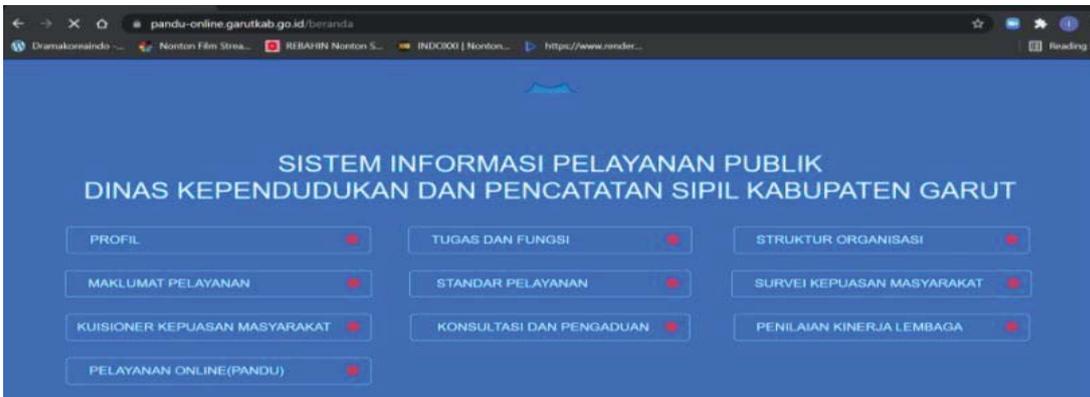
2. Layanan *online* Dinas Dukcapil Garut

Dalam rangka mengurangi resiko penyebaran Covid-19, pelayanan secara *offline (tatap muka)* ditiadakan, kecuali bagi pemohon yang akan melakukan perekaman biometrik berupa sidik jari dan iris mata.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut Disdukcapil memutuskan bahwa seluruh pelayanan administrasi kependudukan dilayani secara online melalui link yang dapat diakses di *pandu-online.garutkab.go.id*. adanya laman *website* ini sangat membantu masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan mereka tanpa harus berkunjung ke kantor mengingat penyebaran virus Covid-19 yang sangat tinggi di Indonesia.

Berikut fitur yang terdapat pada laman link *pandu-online.garutkab.go.id*

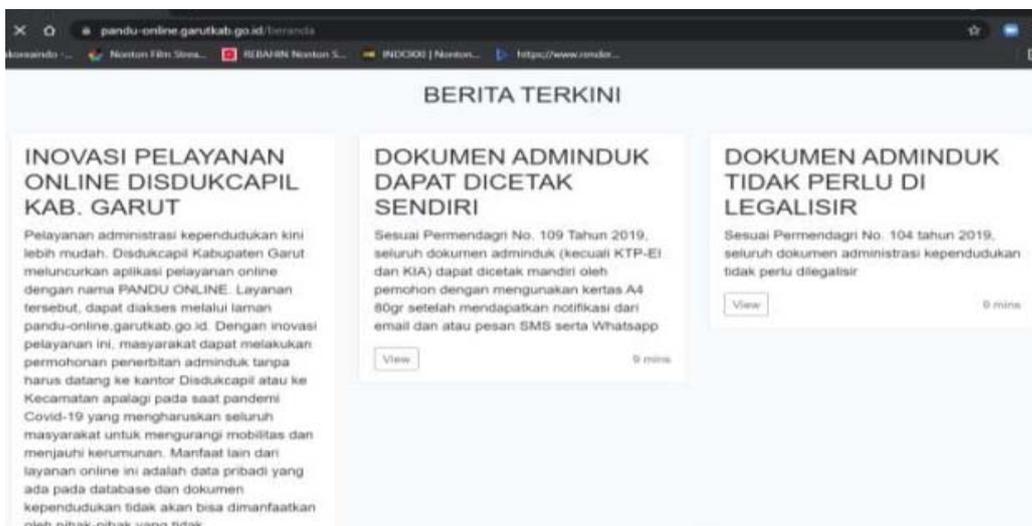
1. Halaman utama *website*



2. Demografi dan Data Layanan Harian



3. Berita terkini mengenai situasi Disdukcapil Garut



Pelayanan *online* tersebut untuk distribusi dokumen yang diterbitkan dilaksanakan secara digital melalui e-mail pemohon, sedangkan KTP-el dan KIA disampaikan melalui layanan kantor pos. layanan online ini aman terhadap pencurian dan penyalahgunaan data kependudukan serta gratis atau tidak dipungut biaya sepeser pun.

- Jemput bola

Yaitu pelayanan yang diberikan langsung ke wilayah wilayah tertentu menggunakan mobil pelayanan yang di dalamnya terdapat berbagai fasilitas untuk melengkapi persyaratan pendaftaran kependudukan. Adapun layanan ini diberikan khusus untuk memudahkan orang yang sudah tua rentan, maupun orang yang sakit sehingga membuatnya tidak bisa ke kantor dan penyandang disabilitas.

- Konsolidasi data

Yaitu penyandingan data dengan instansi lain untuk bantuan sosial dan kegiatan pemerintahan.

SIMPULAN

Dewasa ini diketahui penyebaran Covid-19 di Indonesia semakin meningkat. Banyak kebijakan yang dikeluarkan oleh Disdukcapil kabupaten Garut yang terhambat, namun setiap permasalahan pasti memiliki jalan keluar. Sama halnya permasalahan yang dihadapi oleh Disdukcapil Garut dibidang Pelayanan dan Pendaftaran Kependudukan seperti domisili pemohon yang jauh. Menurut penulis hal tersebut bisa diselesaikan menggunakan cara yang cepat dan tepat dengan adanya partisipasi oleh pihak pemerintah dan masyarakat setempat. Dalam hal peningkatan pelayanan oleh Disdukcapil pada masa pandemi Covid-19 saat ini, pemerintah Dukcapil Garut memberikan berbagai inovasi yang tentunya mudah,

aman, dan tidak memungut biaya sepeserpun alias gratis. mulai dari *online* hingga *offline*, yang pastinya diharapkan dapat membantu masyarakat di kabupaten Garut.

Pelayanan tetap dilakukan dengan baik oleh jajaran aparat kecamatan dan dinas DUKCAPIL Kabupaten Garut, walaupun adanya hambatan-hambatan semua itu merupakan sebuah dinamika dalam pelayanan publik, dan semuanya dapat diatasi dengan sigap dan tepat oleh jajaran petugas pelayanan, sehingga tidak ada Masyarakat yang membutuhkan atau meminta pelayanan publik, yang tidak dapat dilayani. Jadi Inovasi yang dilakukan oleh jajaran kecamatan dan dinas DUKCAPIL dengan pelayanan secara on-line sangat-sangat membantu dan efektif sekali dimasa pandemic covid 19 seperti saat sekarang ini. Namun masih diperlukan pengawasan dan pengendalian dari jajaran terkait dan Masyarakat, dengan partisipasi Masyarakat untuk turut serta mengawasi pelayanan publik, merupakan sebuah keharusan dan masukan yang sangat berarti akan penyempurnaan pelayanan publik kedepannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Pasalong, Harbani. 2012. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Poltak, Lijan dkk. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Annas, Aswar. 2017. *Interaksi Pengambilan Keputusan dan Evaluasi Kebijakan*. Celebes Media Perkasa.
- Purnawanto, Budi. *Manajemen SDM Berbasis Proses: Pola Pikir Baru Mengelola SDM Pada Era Knowledge Economy*. Jakarta: Grasindo.
- Soegoto, Eddy Soeryanto. 2017. *Tren Kepemimpinan Kewirausahaan dan Manajemen Inovatif di Era Bisnis Modern*. Yogyakarta: Andi.

- Admadjati, Arista. 2018. *Layanan Prima dalam Praktik Saat Ini*. Yogyakarta: Dee Publish.
- Syukron, A. (2019). Perancangan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Desa Berbasis Website Pada Desa Winong. *Bianglala Informatika*, 7(1), 16-21.
- Ratminto, dkk. 2018. *Pelayanan prima: Pedoman Penerapan Momen Kritis Pelayanan dari A Sampai Z*. Yogyakarta: UGM Press.
- Sujatna, S. (2020). Inovasi Pengembangan Manajemen Kinerja Perpustakaan. *Madika: Media Informasi dan Komunikasi Diklat Kepustakawanan*, 5(2), 13-21.
- Dinas Dukcapil kabupaten Garut.(2019). Sistem informasi pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Garut.10 Agustus 2021, dari <http://pandu-online.garutkab.go.id>.
- Intruksi Menteri Dalam Negeri dengan nomor 470/837/SJ/2018 Tentang Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan.
- Permenpan-RB Nomor 30 tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik
- Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2015 tentang Pelayanan Terpadu Sidang Keliling Pengadilan Negeri dan Pengadilan Agama/Mahkamah Syar'iyah Dalam Rangka Penerbitan Akta Perkawinan, Buku Nikah, dan Akta Kelahiran.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2016 tentang Percepatan Peningkatan Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran
- Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil

Peraturan Perundang-Undangan

- UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- UU No. 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan