

## MANAJEMEN PELAYANAN KTP-ELDI ERA PANDEMI COVID-19

Cahyo Sasmito<sup>1</sup>, Dewi Citra Larasati<sup>2</sup>, Arnaningsih May Dema<sup>3</sup>

Program Studi Administrasi Publik, Universitas Tribhuwana Tunggaladewi, Malang<sup>1</sup>

Program Studi Administrasi Publik, Universitas Tribhuwana Tunggaladewi, Malang<sup>2</sup>

Program Studi Administrasi Publik, Universitas Tribhuwana Tunggaladewi, Malang<sup>3</sup>

*e-mail* : cahyosasmito1970@gmail.com, citralarasati311@gmail.com,

### ABSTRAK

Pandemi Covid-19, memaksa setiap penduduk untuk memiliki Kartu Tanda Penduduk *Electronic* (KTP-el) karena merupakan salah satu persyaratan pencairan bantuan sosial terhadap warga terdampak covid-19. Namun pelayanan KTP-el di Kota Malang masih mengalami beberapa kendala seperti antrian panjang dan sistem yang lambat. Kondisi pandemi, seharusnya dijadikan sebuah momentum positif dalam memperbaiki pelayanan yang awalnya bersifat tatap muka dan menimbulkan antrian panjang kemudian beralih ke sistem *online* menggunakan Teknologi Informasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik keabsahan data menggunakan triangulasi sumber. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dikendukcapil telah melakukan standart pelayanan dalam manajemen pelayanan KTP-el dengan mengurangi jam pelayanan tatap muka dan membatasi 60 orang setiap harinya, mengalihkan pelayanan konsultasi dan kelengkapan berkas melalui layanan WA, masyarakat juga tidak dipungut biaya, serta penyediaan sarana dan prasarana pelayanan sesuai standart protokol kesehatan serta menempatkan petugas di loket pelayanan sesuai dengan kompetensi yang dimiliki serta adanya pelatihan berkala untuk petugas loket pelayanan. Hasil penelitian ini juga mengungkapkan adanya perubahan kebijakan yang sangat cepat sehingga menyebabkan minimnya sosialisasi kepada masyarakat, serta kurangnya kesadaran masyarakat yang membutuhkan pelayanan terhadap pentingnya mentaati protokol kesehatan.

**Kata Kunci:** Manajemen Pelayanan; Standart Pelayanan; Kartu Tanda Penduduk *Elektronik*

### PENDAHULUAN

Pemerintah mempunyai kewajiban untuk memberikan atau menyediakan pelayanan publik, melalui para birokratnya kepada masyarakat, guna memenuhi semua kebutuhan, yang merupakan dasar masyarakat. Proses pelayanan yang adaharus mampu menjunjung nilai – nilai profesionalitas, kualitas produk layananpun harus terjaga dan biaya serta waktu penyelesaian sesuai dengan standart. (Lolita & Meirinawati, 2018). Dengan menjalankan nilai – nilai tersebut, maka akan tercipta sebuah pelayanan yang efisien dan efektif. Pelayanan Publik akan berkembang pesat,

jika didukung dengan teknologi informasi yang biasa dikenal dengan *smart city*. Penerapan *smart city* merupakan bentuk pelayanan prima, dalam pelayanan administrasi pada sistem kependudukan (Antariksa, 2017)

Sistem Administrasi Kependudukan merupakan aktivitas untuk menata dan menertibkan dokumen serta data – data mengenai kependudukan, melalui berbagai aktifitas seperti : pencatatan kependudukan, pengelolaan administrasi kependudukan, dan pendayagunaan *database* kependudukan. Penggunaan *database* tersebut diperuntukkan bagi proses pelayanan

masyarakat, program-program pembangunan juga untuk kepastian hukum akan hak - hak sipil warga negara, serta sistem administrasi kependudukan sebagai upaya penyediaan informasi kependudukan untuk kepentingan pembangunan nasional (Santoso *et al*, 2015)

Kualitas penyelenggaraan sistem administrasi kependudukan harus terjamin dengan baik, karena sangat berpengaruh terhadap pelayanan publik yang akan diterima oleh masyarakat di masa yang akan datang. Sistem administrasi kependudukan tersebut, seperti : akta kelahiran, KTP, KK, KIA, dan lain sebagainya. Pemenuhan kualitas penyelenggaraan sistem administrasi kependudukan merupakan tugas umum pemerintahan terkait dengan hak-hak sipil yang menjadi warga negara. Untuk itu, administrasi kependudukan wajib dimiliki oleh seluruh masyarakat Indonesia supaya dapat dipergunakan untuk kehidupan sehari - hari, dan salah satunya yaitu Kartu Tanda Penduduk (Santoso *et al*, 2015). Kartu Tanda Penduduk (KTP) ialah Kartu identitas yang dimiliki masyarakat, dibuat secara komputerisasi dan memiliki spesifikasi serta format khusus. Karena Kartu Tanda Penduduk ini secara Nasional, telah dilindungi dengan sistem pengamanan yang bersifat khusus karena menyangkut identitas seseorang yang diberlakukan resmi di negara Indonesia.

Pandemi Covid-19 ini, terjadi di seluruh dunia dan dampaknya luar biasa dirasakan. Bahkan berimplikasi terhadap sektor kehidupan. Begitu juga dengan tatanan sistem kerja yang ada di sektor pemerintahan. Pemerintah dituntut untuk adaptif dalam menghadapi tantangan yang muncul yaitu berhubungan dengan pelayanan publik. Pemerintah harus mampu memberikan pelayanan prima walaupun

harus juga berorientasi pada keselamatan aparatur birokrasi dan masyarakat.

Penerapan tersebut, membuat adanya pengurangan terhadap intensitas pertemuan antara pemberi layanan dan penerima layanan publik. Kondisi seperti ini, harus dijadikan sebagai sebuah momentum positif dalam mengoptimalkan pelayanan publik, yang awalnya lebih bersifat tatap muka kemudian beralih ke sistem *online* menggunakan Teknologi Informasi.

Selama ini, pelayanan Administrasi Kependudukan yang terkait dengan Kartu Tanda Penduduk *Electronic* (KTP-el) banyak terjadi permasalahan. Permasalahan yang dialami tiap daerah berbeda - beda. Permasalahan KTP-el juga terjadi di Kota Malang. Sebelum adanya pandemi, masyarakat Kota Malang mengeluhkan tentang antrian panjang, sistemnya sangat lambat, dan masih menggunakan surat keterangan pengganti KTP saat membutuhkan pelayanan Kartu Tanda Penduduk *Electronic* (KTP-el) di Kota Malang. Apalagi Pandemi ini juga memaksa setiap penduduk untuk memiliki KTP-el, sehingga keberadaannya sangatlah penting di tangan setiap warga, karena KTP-el merupakan salah satu persyaratan pencairan bantuan sosial terhadap warga terdampak covid-19, dan ini menarik untuk diteliti, yang dimasukkan dalam perumusan masalah, sebagai berikut:

1. Bagaimanakah Manajemen Pelayanan KTP-elektronik di Kota Malang di masa pandemi covid-19?
2. Apa sajakah faktor yang berpengaruh dalam Manajemen Pelayanan KTP-elektronik di Kota Malang ?

## **KAJIAN PUSTAKA**

Konsep pelayanan publik memiliki pengertian rangkaian kegiatan yang diberikan oleh pemerintah dalam rangka

memenuhi kebutuhan masyarakat berdasarkan undang-undang atau peraturan pemerintah. Manajemen pelayanan diartikan menerapkan ilmu, dan seni di dalam menyusun suatu rencana, serta melaksanakan rencana tersebut, dengan melakukan koordinasi, dan sejumlah aktivitas lainnya untuk mencapai tujuan. Karena ingin mencapai tujuan pelayanan, maka pelayanan publik harus memenuhi standart pelayanan. Standar pelayanan publik terdiri dari: Prosedur pelayanan, Waktu penyelesaian. Biaya pelayanan, Produk pelayanan, Sarana dan prasarana, serta Kompetensi petugas (Mukarrom, 2015).

Pelayanan publik ini sudah diatur oleh UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, di dalamnya diatur tentang Standar Pelayanan Publik, sebagai pedoman penyelenggaraan, dan perihal penilaian terhadap kualitas pelayanan yang diberikan ke masyarakat, sehingga pelayanan yang mudah, cepat, terjangkau, dan terukur dapat diwujudkan. Adapaun terkait dengan beberapa komponen yang ada pada Standar Pelayanan ini sekurang-kurangnya tentang: Dasar hukum; Persyaratan; Sistem, mekanisme, dan prosedur; Jangka waktu penyelesaian; Biaya/tarif; Produk pelayanan; Sarana-prasarana, dan/ atau fasilitas; Jaminan pelayanan terkait kepastian pelayanan; Jaminan keamanan, serta keselamatan menjadi komitmen dapat memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko; evaluasi kerja

Standart pelayanan ini didukung oleh: kesadaran aparatur; Aturan yang menjadi dasar; Organisasi yang merupakan alat / sistem yang menjadi mekanismenya; Kemampuan, dan Keterampilan; pendapatan; serta Sarana pelayanan (Sarhani et al., 2014)

Faktor penghambat penerapan standar pelayanan publik ini; kurang nya kesadaran aparatur terhadap tugas dan kewajibannya; Sistem, prosedur, dan metode kerja yang tidak memadai; Pengorganisasian tugas layanan yang belum sesuai sehingga, tumpang tindih; Pendapatan aparatur yang tidak mencukupi untuk memenuhi kebutuhan hidupnya; Kemampuan pegawai yang tidak memadai untuk menyelesaikan tugas yang diberikan oleh atasannya; tidak tersediannya sarana yang memadai (Sarhani et al., 2014)

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah kualitatif, dengan menggunakan pendekatan kualitatif ini untuk memudahkan peneliti mengumpulkan data. Mendeskripsikan, mengidentifikasi hingga menemukan hal-hal baru yang belum ditemukan oleh peneliti-peneliti terdahulu. Di tengah kondisi Negara Indonesia yang dihadapkan dengan kondisi pandemi *covid-19*, peneliti berusaha dengan cermat melakukan pengumpulan data dengan menggunakan teknik wawancara bebas, melakukan pengumpulan dokumen-dokumen yang ada dan melakukan studi literasi. Wawancara yang telah dilakukan dengan informan menggunakan media telpon dan video call. Informan juga membantu mengirimkan beberapa dokumentasi seperti laporan dan beberapa foto kepada peneliti. Untuk mendukung hasil wawancara tersebut peneliti juga menghimpun informasi baik dari buku, jurnal dan media online.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### **Manajemen Pelayanan *Electronic* Kartu Tanda Penduduk (KTP-el) Di Era Pandemi covid-19**

Pelayanan pada dasarnya diselenggarakan atas dasar kenyamanan

antara penyelenggara layanan dan penerima layanan publik. Standart pelayanan perlu dijaga oleh penyelenggara layanan, dan wajib diketahui oleh penerima layanan. Karena itu penerima layanan harus memahami segala hal yang berkaitan dengan pelayanan. Apalagi di era pandemi, banyak kebijakan yang berubah dengan cepat. Sehingga penerima layanan harus bersedia untuk mencari informasi mengenai pelayanan di era pandemi covid-19. Banyak relaksasi SOP yang dilakukan untuk menjaga pelayanan bisa berjalan dengan baik namun tidak mengesampingkan protokol kesehatan. Berikut ini manajemen pelayanan publik KTP-el di era pandemi sebagai berikut :

*Prosedur Pelayanan*, merupakan hal yang baku yang harus disepakati bagi pemberi dan penerima pelayanan. Sehingga dalam pelayanan dibentuklah Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk kelancaran pelayanan yang diberikan, Berdasarkan PERDA Kota Malang Nomor 9, Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Kependudukan, Dan Pencatatan Sipil mengenai Penerbitan *Electronic* Kartu Tanda Penduduk (KTP-el), Setelah melakukan perekaman, masyarakat bisa melakukan pencetakan KTP-el. Berikut ini adalah SOP mengenai mekanisme dan prosedur pelayanan KTP-el :

1. Pemohon dapat menyerahkan semua berkas persyaratan pengurusan KTP-el kepada petugas kependudukan.
2. Petugas melakukan proses penerbitan KTP-el kepada pemohon dengan memberi tanda terima kepada masyarakat (pemohon) saat pengurusan.
3. Masyarakat (pemohon) menyerahkan tanda terima pengambilan ini, kepada petugas kependudukan sesuai dengan

waktu yang ditetapkan (selesai KTP-el);

4. Petugas Dispendukcapil lantas menyerahkan KTP-el yang sudah selesai (jadi) ini kepada masyarakat (pemohon).
5. Masyarakat (pemohon) ini lalu menandatangani bukti penerimaan berkasnya, bahwa pelayanan pembuatan KTP-el telah selesai.

Untuk memenuhi poin satu, maka persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat (pemohon) dalam pengurusan KTP-el adalah meliputi sebagaimana berikut ini:

- a. Telah berusia 17 Tahun atau 17 Tahun tapi sudah kawin atau pernah kawin
- b. Surat pengantar RT, RW dan Lurah
- c. Foto copy Kartu Keluarga (KK)
- d. Foto copy kutipan akta kelahiran
- e. Foto copy akta nikah atau akta kawin;
- f. Surat keterangan; data dari luar negeri, karena pindah bagi WNI yang telah datang dari Luar Negeri, terkait dengan pindah dan dokumen kependudukannya.

Namun untuk memberikan kemudahan dalam pengurusanKTP-el, Dispendukcapil mengeluarkan kebijakan untuk kemudahan persyaratan. Masyarakat bisa mengurus KTP-el dengan datang membawa Kartu Keluarga (KK) ke Dinas Kependudukan di Perkantoran Terpadu Gedung A, Jl. Mayjen Sungkono, Arjowinangun, Kec. Kedungkandang, Kota Malang. Pelayanan KTP-el ini dilayani di loket 20 (dua puluh) dan pelayanan perekamannya dilayani di loket 27 (dua puluh tujuh).

Berikut ini adalah dokumentasi kantor dan loket pelayanan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Catatn Sipil (Dispendukcapil) Kota Malang :

**Gambar 1**

Gedung Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang



Sumber : Dokumentasi Penelitian, 2020

**Gambar 2**

Loket Pelayanan dan Perekaman KTP-el



Sumber : Dokumentasi Penelitian, 2020

Selain pelayanan *on the spot* (di tempat), pelayanan KTP-el juga dilakukan dengan sistem jemput bola. Pelayanan ini diperuntukkan bagi mereka yang berhalangan hadir mengurus langsung ke kantor Dispendukcapil karena sakit atau dengan alasan lainnya seperti tidak ada waktu karena harus sekolah dan lansia yang memang sudah tak mampu kemana - mana. Pegawai Dispendukcapil menggunakan kendaraan khusus yaitu

Mobil Keliling dengan membawa semua barang-barang yang dirancang khusus untuk perekaman dan pencatatan KTP-el sehingga masyarakat tidak perlu lagi ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang. Pegawai Dispendukcapil biasanya mendatangi beberapa area atau tempat khusus seperti : sekolah, panti jompo, rumah sakit, atau wilayah – wilayah kelurahan yang dianggap masih rendah untuk kepemilikan KTP-elnya masih terbilang cukup rendah. Berikut ini adalah

mobil pelayanan keliling yang digunakan untuk melayani KTP-el sistem jemput bola :

**Gambar 3.**

Mobil Keliling Pelayanan KTP-el di Kota Malang



Sumber : Dokumentasi Penelitian, 2020

Namun sejak adanya pandemi, mobil keliling ini tidak lagi beroperasi sementara waktu sampai dengan batas waktu yang belum dapat ditentukan. Pelayanan jemput bola melalui mobil keliling merupakan bentuk pelayanan yang inovatif. Program terobosan lainnya yang dilakukan oleh Dispendukcapil dalam menjemput bola pelayanan langsung ke masyarakat adalah dengan menempatkan loket khusus di setiap kelurahan, sehingga total loket khusus tersebut berjumlah 57 loket sesuai dengan jumlah kelurahan yang ada di Kota Malang. Dispendukcapil menempatkan pegawai non ASNnya yang biasa dikenal dengan pegawai Tenaga Pendamping Operasional Kegiatan (TPOK) untuk mempermudah pelayanan administrasi kependudukan. Kegiatan ini mempunyai banyak manfaat, karena masyarakat tidak perlu datang ke Dispendukcapil beberapa kali untuk mendaftarkan dan melakukan perekaman, namun langsung datang ke kelurahan menyerahkan berkas dan nantinya baru sesuai jadwal ke Dispendukcapil untuk melakukan proses perekaman dan pencetakan. Berikut ini adalah dokumentasi salah satu loket pelayanan di Kelurahan Bandulan :

**Gambar 4.**

Loket Pelayanan Administrasi Kependudukan di Salah Satu Kelurahan



Sumber : Dokumentasi Penelitian, 2020

Di Era Pandemi Covid-19, Prosedur pelayanan mengalami relaksasi SOP. sedikit berbeda dengan saat sebelum ada pandemi. Untuk pelayanan tatap muka lebih dikurangi, karena sekarang untuk informasi dan persiapan berkas dilakukan secara online. Hal ini untuk menghindari adanya penumpukan di Dispendukcapil. Jumlah masyarakat yang bisa memperoleh pelayananpun di Dispendukcapil dibatasi hanya maksimal 60 orang. Pelayanan jemput bola di Kelurahanpun juga dibatasi jam pelayanannya, untuk hari Senin sampai dengan Kamis adalah jam 08.00 sampai dengan jam 13.00, sedangkan untuk hari Jumat dimulai pukul 07.30 sampai dengan 10.30. Untuk konsultasi dan pendaftaran perekaman KTP-el bisa dilakukan melalui nomer WA yang telah disiapkan khusus untuk pelayanan yaitu di nomer 085730344467. Sebelum melakukan penyerahan berkas yang dibutuhkan untuk kelengkapan pembuatan KTP-el, pemohon wajib mengisi surat pernyataan yang ditandatangani diatas materai 6000. Berikut ini adalah bentuk surat pernyataan yang dimaksud :

**Gambar 5**

Surat Pernyataan untuk pengurusan dokumen administrasi kependudukan

Sumber : Dokumentasi Penelitian 2020

*Waktu penyelesaian* merupakan berapa lama durasi yang dibutuhkan dalam proses pengurusan KTP-el. Waktu penyelesaian ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan. Waktu yang dibutuhkan untuk penyelesaian pengurusan KTP-el berdasarkan SOP adalah empat hari. Namun pada implementasinya, Dispendukcapil membutuhkan waktu sekitar lima hari kerja sampai 2 minggu. Hal ini tergantung pada kondisi blangko yang tersedia. Di era Pandemi penyelesaian perekaman dan pencetakan KTP-el bisa diselesaikan tepat waktu sesuai dengan SOP yang ada selama berkas yang diperlukan lengkap dan tidak ada masalah. Hal ini terjadi dikarenakan adanya pembatasan pemohon di setiap harinya, sehingga rate pelayanan bersifat flat.

*Biaya pelayanan,* Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang standar pelayanan publik, biaya pelayanan merupakan biaya yang dikeluarkan untuk kelangsungan proses pelayanan, dilakukan oleh pemberi layanan.

Biaya pelayanan termasuk perincian tarif yang ditetapkan dalam pemberian pelayanan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang. Biaya pelayanan KTP-el di Dispendukcapil adalah gratis / tidak dipungut biaya. Hal ini sesuai dengan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang Nomor : 14 tahun 2019 tentang Penetapan Standar Pelayanan pada Jenis Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang dilaksanakan oleh Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang. Hal ini seperti hasil dokumentasi foto yang diperoleh di lingkungan Dispendukcapil sebagaimana berikut:

### Gambar 5.

Spanduk Pemberitahuan mengenai layanan GRATIS



Sumber : Dokumentasi Penelitian, 2020

Jika ada beberapa masyarakat yang menyatakan bahwa pengurusan KTP-el berbayar saat masa pandemi, hal tersebut adalah berita disinformasi. Dikatakan disinformasi. Berita yang kurang lengkap. Karena pada faktanya, semua pelayanan di Dispendukcapil sifatnya Gratis tanpa dipungut biaya. Karena selain ada aturan yang mengatur tentang pelayanan tanpa biaya, Dispendukcapil termasuk dalam OPD Zona Integritas Bebas Korupsi. Sehingga tidak ada aktifitas penerimaan uang secara langsung kepada pegawai. Jika ada masyarakat yang mengatakan pembuatan KTP-el tersebut berbayar, biasanya masyarakat tersebut menggunakan jasa

orang / biro jasa untuk pembuatan KTP-el dan itu bukan merupakan petugas/pegawai dari Dispendukcapil. Seharusnya dengan adanya layanan jemput bola yaitu adanya perwakilan pegawai TPOK yang ada di setiap kelurahan, masyarakat bisa mempergunakan fasilitas tersebut dengan sebaik mungkin. Sehingga tidak muncul berita miring mengenai kinerja Dispendukcapil.

*Sarana Prasarana / Fasilitas*, merupakan hal utama yang penting yang harus disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dalam menunjang terlaksananya pelayanan publik yang efektif dan efisien sehingga menjadikan masyarakat yang hendak mengurus KTP-el menjadi nyaman. Sarana prasarana yang ada di Dispendukcapil sudah sangat memadai, seperti halnya : tersedianya tempat parkir yang luas, ruang tunggu yang nyaman dengan fasilitas tempat bermain anak, ruang laktasi, fasilitas untu difabel, jalur untuk lansia dan ibu hamil, adanya fasilitas wifi, toilet, dan kantin. Khusus untuk pelayanan KTP-el sendiri, Dispendukcapil menyediakan komputer di ruangan pelayanan khusus pelayanan KTP-el adalah sebanyak 57 buah dilengkapi dengan printer dan scanner. Hal ini dilakukan untuk mengurangi jumlah antrian karena 1 komputer digunakan untuk 1 kelurahan. Pegawai TPOK yang ada di setiap Kelurahanpun dibekali fasilitas komputer, printer dan scannerserta jaringan intranet dari komputer kelurahan yang langsung terhubung dengan komputer yang ada di ruang pelayanan Dispendukcapil. Adanya jaringan intranet ini mempermudah koordinasi dan penyelesaian masalah jika di kelurahan, petugas TPOK menemui kendala saat melayani masyarakat yang sedang mengurus KTP-el. Mesin perekaman dan mesin cetak KTP-el di Dispendukcapilpun sudah sangat memadai. Jikalau ada antrian

di ruang tunggu, hal ini dikarenakan dua sebab yaitu yang pertama, adanya blangko kosong dari pusat. Kedua, semua orang mengurus secara bersamaan dan tidak dibatasi oleh Dispenduksipil sendiri untuk pelayanan perharinya.

Ketika blangko kosong tersebut sudah tersedia, maka *rate* pelayanan menjadi sangat tinggi (banyak yang melakukan pengurusan).

Namun dengan adanya kegiatan jemput bola rutin, menurunkan armada mobil keliling dan adanya pegawai TPOK, non ASN di setiap kelurahan, telah meminimalisir terjadinya antrian panjang. Sehingga masyarakat tinggal datang ke Dispendukcapil untuk perekaman dan pencetakan KTP-el saja.

Berdasarkan SOP Pelayanan di Dispendukcapil, dijelaskan bahwa sarana prasarana yang dibutuhkan untuk pelayanan KTP-el adalah Almari dokumen, Rak arsip, Meja, kursi, Komputer, Printer, dan Alat tulis kantor. Untuk pelayanan di masa pandemi, Sarana dan Prasarana disesuaikan dengan protokol kesehatan, seperti penyediaan *thermal gun*, *handsanitizer*, dan wastafel untuk cuci tangan. Sejak masa pandemi, ruang tunggu yang biasanya dioperasikan di dalam dipindahkan keluar dengan prosedur protokol kesehatan yang ketat. Setiap hari sebelum kantor dibuka dan setelah pelayanan selesai, semua area kantor disemprot dengan disinfektan oleh pegawai Dispendukcapil sebagai upaya pencegahan dari virus Corona.

*Kompetensi pelaksana*, adalah kemampuan minimal yang dimiliki oleh penyedia layanan untuk mendukung jalannya pelayanan dengan baik. Berdasarkan SOP yang ada, pegawai di loket pelayanan harus berpendidikan formal Minimal SLTA / sederajat, berorientasi pada

pelayanan mempunyai sikap empati, komunikatif dan mampu mengoperasikan komputer serta mampu bekerja dalam Tim. Pegawai Dispendukcapil yang berada di loket pelayanan merupakan orang – orang terpilih yang sudah diseleksi sesuai dengan SOP yang ada. Selain itu, dispendukcapil rutin melakukan pelatihan untuk menambah wawasan dan ketrampilan pegawainya dalam hal IT. Begitu pula disaat pandemi, pelatihan tetap berjalan dengan memperhatikan protokol kesehatan. Dengan peningkatan kapasitas pegawainya dengan pelatihan tersebut, diharapkan pegawai siap memberikan pelayanan prima terhadap masyarakat yang melakukan pengurusan di Dispendukcapil.

*Jaminan pelayanan*, merupakan hal yang paling penting dalam pelayanan publik. Dimana dalam pelaksanaan pelayanan, pemberi pelayanan harus memberikan kepastian sesuai dengan standar pelayanan. Jaminan pelayanan merupakan pedoman dalam menjamin masyarakat bahwa pelayanan yang diterimakan bebas dari pungutan liar (pungli). Sehingga masyarakat nyaman dan pegawai Dispendukcapil bisa memberikan pelayanan prima. Terlebih lagi, Dispendukcapil masuk dalam zona Integritas. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menjamin bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat bebas dari korupsi dan tidak ada pungutan liar seperti yang tertera di spanduk yang bertujuan untuk memberikan kenyamanan kepada masyarakat. Berikut ini adalah salah satu jaminan pelayanan dari Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kota Malang berupa Motto sebagai mana berikut ini :

**Gambar 6.**

Jaminan Pelayanan Dispdukcapil Kota  
Malang



Sumber : Dokumentasi Penelitian, 2020

*Evaluasi kinerja*, adalah suatu proses yang digunakan pimpinan untuk menentukan apakah seorang pegawai melakukan pekerjaannya sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya. Evaluasi kerja selalu dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dengan memperhatikan beberapa keluhan masyarakat yang disampaikan melalui kotak saran/pengaduan maupun kotak pengaduan virtual yang disampaikan secara online. Salah satu *action* yang dilakukan dari hasil evaluasi adalah adanya pelayanan di setiap kelurahan dengan meletakkan petugas TPOK (Tenaga Pendukung Operasional Kantor) yang merupakan wujud dari program jemput bola. Program jemput bola lainnya yaitu pelayanan *KTP-el* keliling yang dilakukan ke tempat – tempat seperti sekolah, rumah sakit dan beberapa panti jompo.

Evaluasi kerja diadakan setiap bulan dengan Rapat koordinasi intern terkait pelaksanaan program kegiatan dan pelayanan, evaluasi kerja secara keseluruhan dilakukan setiap tahun sekaligus mengevaluasi kerja pegawai TPOK non ASN, apakah kontraknya akan diperpanjang setahun kedepan atau diberhentikan. Di masa pandemi, evaluasi kerja mengenai pelayanan lebih sering dilakukan karena kondisi yang mengandung ketidakpastian seperti cepatnya perubahan peraturan dari pusat dan kondisi internal kantor sendiri. Yang mana keadaan – keadaan tersebut

harus ditanggapi dengan cepat. Supaya pelayanan masyarakat tidak terganggu.

**Faktor – Faktor yang mempengaruhi Manajemen Pelayanan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang di Era Pandemi, meliputi :**

1. Faktor Pendukung

Faktor pendukung merupakan hal yang perlu diperhatikan dalam pelayanan publik dimana dapat mendukung pelayanan menjadi sangat optimal sehingga masyarakat puas terhadap pelayanan yang diberikan. Faktor pendukung manajemen pelayananKTP-el di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang adalah 1) Terpenuhinya sarana dan prasarana. Baik dalam hal gedung yang baik, tempat parkir yang luas, ruang tunggu yang memadai dan nyaman, ruang laktasi, serta perlengkapan penunjang untuk pelayanan KTP-el (mesin pencatatan dan perekaman KTP-el yang sudah terintegrasi ke pusat). Di Era Pandemi, sarana prasarana untuk protokol kesehatanpun sudah terpenuhi dengan baik, seperti pengecekan suhu tubuh dengan *thermal gun*, wastafel cuci tangan, dan *handsanitizer* di area ruang pelayanan. 2) Kompetensi dan jumlah pegawai. Kompetensi pegawai dalam mengoperasikan program – program sudah terbilang cukup baik, karena secara berkala ada pelatihan yang diselenggarakan untuk meng-*upgrade* kemampuan mereka dalam mengoperasikan dan jumlah petugas yang sangat memadai. Hal ini yang sudah memadai, biaya dalam pelayanan gratis sehingga membuat masyarakat menjadi nyaman dalam melakukan pengurusan KTP-el.

2. Faktor Penghambat

Faktor penghambat selalu muncul dalam pelayanan publik dimana dapat menghambat pelayanan yang seharusnya berjalan sesuai dengan tujuan yang diinginkan. Faktor penghambat pelayanan di

era pandemi adalah 1). Banyaknya kebijakan - kebijakan baru yang harus disesuaikan, dan perubahan kebijakan tersebut terkadang menyebabkan disinformasi terhadap masyarakat. Seperti adanya perubahan jam pelayanan dan beberapa prosedur pelayanan yang beralih ke sistem online serta adanya pembatasan pelayanan di Dispendukcapil. Sebaiknya Dispendukcapil melakukan sosialisasi baik secara offline maupun online dengan menggandeng media cetak dan online. 2) Mindset masyarakat dalam menerima perubahan masih kurang baik, sehingga beberapa permasalahan yang sering ditemui di lapangan yaitu : masyarakat tidak terima ada perubahan jam pelayanan dan prosedur pelayanan yang telah ditetapkan dengan mempertimbangkan keamanan semua pihak, masyarakat juga kurang menyadari akan pelaksanaan protokol kesehatan dan pelayanan. Sehingga tak sedikit masyarakat yang lupa membawa masker atau menurunkan masker ke dagu saat menunggu.

### **KESIMPULNA**

Manajemen Pelayanan Kartu Tanda Penduduk *Electronic* (KTP-el) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang di masa pandemi covid-19 adalah sebagaimana berikut 1) *Prosedur Pelayanan*, adanya kemudahan persyaratan dalam mengurus KTP-el dengan datang membawa Kartu Keluarga (KK), meniadakan mobil keliling dan mengurangi jam pelayanan serta membatasi pemohon hanya 60 orang perharinya, 2) *Waktu penyelesaian*, dengan adanya pembatasan 60 pemohon, penyelesaian KTP-el bisa sesuai dengan SOP yaitu selama 4 hari, 3) *Biaya pelayanan*, gratis, 4) *Sarana Prasarana / Fasilitas*, sudah sangat memadai dalam hal pelayanan dan dilengkapi standart protokol kesehatan, 5) *Kompetensi pelaksana*,

minimal SMA dan dibekali dengan pelatihan rutin mengenai IT, 6) *Jaminan pelayanan*, ini adalah kepastian sesuai standart pelayanan dan kepastian bebas korupsi karena Dispendukcapil termasuk dalam Zona Integritas. 7) *Evaluasi kinerja*, dilakukan setiap waktu karena di masa pandemi banyak kebijakan yang berubah dengan cepat

Faktor – Faktor yang mempengaruhi Manajemen Pelayanan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang di Era Pandemi, meliputi 1) Faktor Pendukung : Terpenuhinya sarana dan prasarana dan Kompetensi dan jumlah pegawai; 2) Faktor Penghambat : Banyaknya kebijakan - kebijakan baru, dan adanya Mindset masyarakat dalam menerima perubahan masih kurang baik.

### **Saran**

Diperlukan penelitian lanjutan guna mengeksplorasi perspektif masyarakat terhadap Faktor Penghambat : Banyaknya kebijakan - kebijakan baru, dan adanya Mindset masyarakat dalam menerima perubahan masih kurang baik.

## DAFTAR PUSTAKA

Antariksa, O, (2017). *Strategi peningkatan pelayanan pembuatan KTP-el oleh Dispenduk, Capil Kota Surabaya*. Prodi Administrasi Negara, Fisip, Universitas Airlangga. 5(2): 1-8

Kurniawan (2017). *Tentang Pengurusan KTP-EL Lambat, Ribuan Pemilih Terancam tak bersuara dalam Pilkada 2018* <https://malangtoday.net/malang-raya/kota-malang/pengurusan-KTP-el-lambat-pemilih-terancam-tak-bersuara-dalam-pilkada-2018/> di akses pada 10 mei 2017

Lolita, O., & Meirinawati. (2018). *Strategi Meningkatkan Pelayanan KTP-el melalui pelayanan jemput bola pada Dispenduk, Capil Kota Surabaya*. Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum Universitas Negeri Surabaya

Mahmudi.(2015). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN

Sugiyono. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif.dan Kuantitatif Bandung: CV. Alfabeta Zaenal Mukarom*

*UU No. 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan*

*Undang-undang No. 24 tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan*

*Undang-undang No. 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*