

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

Rani Kholifatun Jannah¹⁾ Giyanto²⁾

¹Mahasiswa Program Studi Ilmu Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan
Ilmu Politik,

Universitas Abdurachman Saleh

²Dosen Program Studi Ilmu Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu
Politik,

Universitas Abdurachman Saleh

ABSTRAK

Administrasi publik difokuskan pada aspek manajemen sebagai pelaksana dari kebijakan publik dalam pengelolaan pelayanan publik untuk menciptakan pelayanan prima agar dapat mewujudkan good governance, namun banyaknya tuntutan dari masyarakat terutama pada administrasi kependudukan di bidang E-KTP diperlukan adanya peningkatan kualitas pelayanan. Dalam hal ini Pemerintah melakukan suatu inovasi untuk menguntungkan masyarakat dengan memanfaatkan teknologi agar menciptakan pelayanan yang efektif dan efisien seperti program Pelanduk Cepat (Pelayanan Administrasi Kependudukan Cetak Di Tempat) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo. Penelitian ini menggunakan jenis kualitatif deskriptif dengan teknik analisis data interaktif menurut Miles dan Huberman dalam Silalahi (2012:340) dengan informan empat aparatur dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo dan satu masyarakat pemanfaat program Pelanduk Cepat. Berdasarkan hasil penelitian sebagai berikut: 1. Kualitas Pelayanan dalam masih bisa ditingkatkan lagi dalam memberikan pelayanan pada masyarakat 2. Perlu adanya peningkatan pemahaman masyarakat terkait prosedur dan alur pelaksanaan pelayanan 3. Mematuhi dan menyesuaikan Peraturan yang ada terkait pelayanan Administrasi kependudukan 4. Pengelolaan pelayanan yang baik melalui pembentukan tim khusus yang ditunjuk dari seluruh bidang yang ada untuk dapat berkontribusi.

Kata Kunci: Inovasi, Tata Kelola Pemerintahan, Pelayanan Publik.

ABSTRACT

Public administration is focused on the management aspect as an implementer of public policy in the management of public services to create excellent services in order to realize good governance, but the many demands from the community, especially in population administration in the field of E-KTP, require an increase in service quality. In this case, the government has made an innovation to benefit the community by utilizing technology to create effective and efficient services such as the Pelanduk Cepat (Print-on-Site Population Administration Services) program at the Situbondo Regency Population and Civil Registration Office. This research uses descriptive qualitative type with interactive data analysis techniques according to Miles and Huberman in Silalahi (2012: 340) with informants four from officials of the Situbondo Regency Population and Civil Registration Office and one community using the Pelanduk Cepat program. Based on the research results as follows: 1. The quality of service can still be improved in providing services to the community 2. There is a need to increase public understanding of the procedures and flow of service implementation 3. Comply with and adjust existing regulations related to population administration services 4. Good service management through the formation of special teams appointed from all fields to contribute.

Key Words: Innovation, Good Governance, Pubic Service.

PENDAHULUAN

Administrasi publik ini difokuskan pada aspek manajemen sebagai pelaksana dari kebijakan publik, yang berarti administrasi publik lebih berhubungan dengan kegiatan dalam pengelolaan pelayanan publik maupun penyedia barang-barang publik, setiap warga negara tidak terlepas dari kebutuhan pelayanan. Menciptakan pelayanan prima dan memuaskan bagi masyarakat dalam memberikan pelayanan dapat mewujudkan *good governance*, namun banyaknya tuntutan dari masyarakat mengenai pelayanan publik pada instansi Pemerintahan untuk dapat terus meningkatkan kualitas pelayanannya.

Dalam upaya menjawab tuntutan tersebut Pemerintah melalui Reformasi Birokrasi membuat inovasi untuk menguntungkan masyarakat dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi guna meningkatkan pelayanan yang lebih mudah, cepat dan transparan serta menciptakan pelayanan yang lebih profesional, akuntabel, efektif dan efisien. menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 inovasi adalah proses kreatif menciptakan pengetahuan dalam melakukan penemuan baru yang berbeda atau memodifikasi dari yang sudah ada.

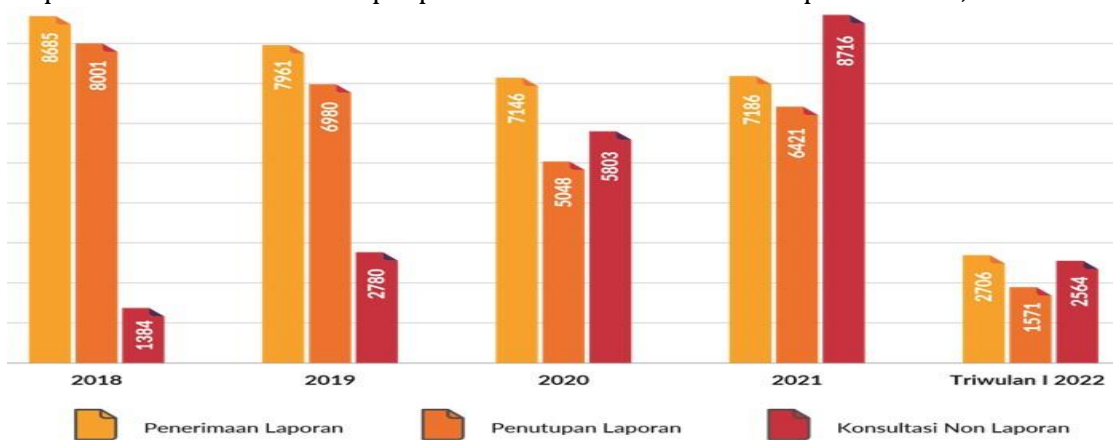
Inovasi pelayanan berbasis teknologi diyakini mampu menjawab permasalahan yang ada di birokratis. Sejalan dengan pernyataan tersebut Wibawa (2009:178) juga berpendapat bahwa inovasi teknologi bisa digunakan melalui *e-Government*. Dengan *e-Government* Pemerintah dapat mendistribusikan informasi kepada masyarakat dengan cepat, sehingga Pemerintah menggunakan konsep *e-Government* tersebut untuk dapat memenuhi tuntutan dari masyarakat terhadap pelayanan yang lebih baik.

Melihat implementasi *e-Government* berkembang di seluruh daerah, maka terdapat pedoman dan regulasi untuk mendukung pelaksanaannya yaitu Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang E-KTP adalah Kartu Tanda Penduduk berbasis Elektronik yang di proses secara komputerisasi dan dilengkapi oleh *chip* yang berfungsi untuk menyimpan biodata diri, sidik jari, iris mata, wajah dan tanda tangan sebagai identitas resmi penduduk dan bukti diri yang diterbitkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Munculnya pandemi *covid-19* berakibat perubahan yang signifikan pada setiap aspek kehidupan terlebih dalam pelayanan publik, berbagai instansi penyelenggaraan pelayanan publik sempat menunda memberikan pelayanan pada awal mula kemunculan pandemi *covid-19* ini. Berdasarkan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 58 Tahun 2020 tentang Sistem kerja pegawai Aparatur Sipil Negara dalam tatanan norma yang baru. Sebagian besar Aparatur Sipil Negara diberlakukan bekerja dari rumah juga pemberlakuan batasan dalam pelayanan.

Alhasil masyarakat sebagai pengguna dan penerima pelayanan publik mengalami kesulitan dalam mengakses pelayanan publik. Mengingat pada apa yang diterima oleh masyarakat juga masih terbatas dalam penerimaan pelayanan, maka bagi yang sifatnya mendesak akan lebih didahulukan. Sehingga hal ini mampu mempengaruhi kepuasan masyarakat menjadi menurun dan meningkatnya pelaporan terkait keluhan masyarakat pada pelayanan administrasi kependudukan di masa pandemi *covid-19* .

Laporan Triwulan I dalam topik permasalahan Administrasi Kependudukan, Tahun 2022



Sumber: Ombudsman RI

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 yang membahas tentang administrasi kependudukan yang mengamanatkan pelayanan bersifat stelsel aktif, tidak dipungut biaya retribusi serta E-KTP berlaku seumur hidup. Serta melihat dari semua laporan permasalahan yang ada dan belum maksimalnya pencapaian target kepemilikan E-KTP, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo juga menciptakan inovasi Pelayanan yang sering disebut dengan Pelanduk Cepat. Program Pelanduk Cepat ini dirancang untuk bisa memudahkan masyarakat Situbondo dalam pengurusan dokumen kependudukan yang dibutuhkan terutama E-KTP.

Pelayanan dengan sistem jemput bola bermaksud bahwa para aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang memberikan pelayanan langsung ke desa-desa. Bahkan Kementerian Dalam Negeri Tjahjo Kumolo ikut mengeluarkan Surat Edaran Tahun 2016 yang membahas tentang Percepatan Penerbitan E-KTP yaitu hanya cukup dengan menunjukkan fotokopi Kartu Keluarga (KK) saja tanpa surat pengantar dari RT, surat pengantar dari Kepala Desa atau Lurah, surat pengantar dari Kecamatan dan sebagainya agar persyaratan yang dibutuhkan masyarakat dapat dipenuhi hanya dalam waktu kurang dari sehari dan langsung bisa dilayani untuk proses perekaman E-KTP.

Hal tersebut di dukung oleh pendapat Bapak Hanafi Adiwijaya, S.H selaku Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan pada 20 Maret 2023:

“Mengenai alur pelaksanaannya cukup datang ke balai desa dengan membawa persyaratan yang sesuai dengan dokumen yang dibutuhkan seperti untuk perekaman E-KTP hanya membawa fotokopi Kartu Keluarga (KK), mengisi formulir, memverifikasi berkas permohonan dan perekaman E-KTP, penunggalan data setelah itu baru mencetak E-KTP atau surat keterangan pengganti E-KTP. Untuk waktu yang dibutuhkan mungkin 15 menit apabila tidak ada gangguan”

Dengan banyaknya kemudahan yang telah diberikan tersebut, maka diharapkan bagi seluruh masyarakat Situbondo untuk bisa memanfaatkan kesempatan ini dalam kepengurusan dokumen kependudukan yang sesuai dengan kebutuhan masing-masing. Dalam hal ini juga dirasakan oleh salah satu informan yang menjadi pemanfaat inovasi pelanduk cepat yaitu ibu Sunani yang mengatakan bahwa:

“Alur pelaksanaan dan persyaratannya cukup singkat sehingga mudah dimengerti oleh masyarakat, tetapi untuk jadwal pelaksanaannya tidak pasti sehingga perlu mencari informasi lebih lanjut karena bersifat tidak tetap”

Dengan adanya respon dari salah satu pemanfaat inovasi pelanduk cepat terkait jadwal pelaksanaannya ini dijelaskan lebih lanjut oleh Ibu Tri Maryatul Astutik, S.E selaku Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian yang mengatakan bahwa:

“Alur pelaksanaan pelayanan melalui program pelanduk cepat ini sangat singkat dan dipermudah agar seluruh masyarakat Situbondo dapat memiliki dokumen kependudukan. Kami aparaturnya menyusun jadwal pelaksanaan pelanduk cepat ini berdasarkan anggaran yang ada untuk dikelola dan pelaksanaannya secara menyeluruh di Kabupaten Situbondo sehingga berpindah-pindah”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut maka prosedur pelayanan yang telah diberikan oleh aparaturnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo hanya memerlukan adanya kesadaran akan pentingnya pemahaman dari masyarakat tentang dokumen kependudukan juga mengenai alur pelaksanaan dan persyaratan yang dibutuhkan dalam kepengurusannya serta waktu yang diperlukan.

Dalam Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh para aparaturnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo melalui Pelanduk Cepat ini juga didukung dengan adanya sumber daya manusia yang berkualitas untuk memberikan pelayanan optimal baik dari segi pengorganisasian pelayanannya yang didasarkan dari pembagian kerja yang diwakili seluruh bidang atau disebut juga tim khusus yang akan memberikan pelayanan pada program pelanduk cepat ini yang jumlah dari keseluruhan aparaturnya turun ke lapangan tidak pasti jumlahnya namun diperkirakan bisa sampai 10-12 orang saja.

Dengan tidak adanya struktur pelaksana tetap ini dianggap bisa lebih efektif dan efisien mengingat keterbatasan pada anggaran dan tanggungjawab dari setiap aparaturnya terhadap pekerjaan yang tidak menentu setiap harinya dalam kepengurusan dokumen kependudukan. Berdasarkan penjabaran yang telah diuraikan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Inovasi Pelayanan E-KTP Melalui Program PELANDUK CEPAT (Pelayanan Administrasi Kependudukan Cetak Di Tempat) Tahun 2022 Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini ialah pendekatan kualitatif karena data yang dikumpulkan melalui hasil wawancara, dokumentasi dan observasi yang digambarkan melalui kata-kata dengan menganalisis terlebih dahulu data awal yang telah dikumpulkan.

Tempat dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat penelitian untuk memperoleh data-data yang akan digunakan untuk menjawab permasalahan yang telah ditetapkan. Penelitian ini dilakukan Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo. Waktu yang digunakan peneliti untuk penelitian ini dilaksanakan pada Januari 2023 sampai Juli 2023.

Jenis Data

Menurut Sugiyono (2019:194) Data primer adalah data yang diperoleh melalui suatu kegiatan wawancara artinya bahwa sumber yang langsung memberikan data kepada peneliti. Adapun data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui wawancara langsung dengan pihak-pihak terkait yaitu para aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo dan salah satu masyarakat pemanfaat inovasi. Data sekunder yaitu peneliti tidak langsung menerima dari sumber data melainkan dari hasil studi literatur dan dokumen penting yang berkaitan dengan penelitian ini. Peneliti mengambil data sekunder dari dokumen LKIP, RENSTRA, RENJA beserta Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Kartu Tanda Penduduk Elektronik dan Peraturan Bupati Situbondo No. 50 Tahun 2016 Bab II Pasal 2 Ayat (4) mengenai kedudukan dan susunan organisasi serta tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara atau instrumen yang digunakan oleh peneliti untuk dapat memperoleh data-data. Berikut teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Telaah Pustaka

Telaah Pustaka adalah kajian atas pembahasan suatu topik yang sudah di tulis oleh peneliti atau ilmuwan yang terakreditasi atau diakui kepakarannya. Kepakaran diakui bila penelitian dipublikasikan melalui jurnal atau seminar yang bertaraf nasional maupun internasional atau dalam bentuk cetakan buku yang representatif

2. Observasi

Menurut Faisal (dalam sugiyono, 2019:64) beliau mengklasifikasikan bahwa observasi ke dalam beberapa kategori, yaitu: observasi partisipatif, observasi terang-terangan dan tersamar serta observasi tak terstruktur. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis observasi terang-terangan kepada sumber data terkait maksud dan tujuan pada penelitian tersebut. Akan tetapi, tidak menutup kemungkinan pada suatu saat peneliti juga melakukan observasi yang tersamar untuk menghindari proses penyimpanan data yang dilakukan secara rahasia oleh sumber data.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu cara yang dilakukan untuk menyediakan dokumen-dokumen dengan menggunakan bukti yang akurat dari pencatatan sumber-sumber informasi khusus dari karangan, tulisan, wasiat, buku dan Undang-Undang.

4. Wawancara

Wawancara Menurut Moleong (2014:217) ialah dokumen yang diperlukan dalam penelitian karena alasan yang dapat dipertanggungjawabkan, sebagai berikut:

- a. Dokumen merupakan sumber data yang stabil, kaya dan mendorong.
- b. Berguna untuk suatu bukti penelitian.
- c. Sesuai dengan penelitian kualitatif karena sifatnya yang alamiah, sesuai dengan konteks, lahir dan berada dalam konteks.

Metode Analisis Data

Analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, pencatatan lapangan dan bahan lain sehingga dapat mudah dipahami dan dapat diinformasikan kepada orang lain. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data model Miles dan Huberman dalam Saldana (2014) data yang dikumpulkan dalam bentuk transkrip dari hasil rekaman dan pencatatan reflektif untuk memberikan gambaran suasana, sikap dan emosi dari responden. Data dikelompokkan dalam unit kecil dan merangkum kembali pada kategori tertentu, unit tersebut berupa kata, kalimat, paragraf dan bagian dari data yang mempunyai makna tersendiri. Keempat tahapan menurut Miles dan Huberman (dalam Saldana 2014:31) dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Pengumpulan data

Pengumpulan data pada penelitian kualitatif umumnya menggunakan observasi, dokumentasi dan wawancara mendalam atau gabungan dari ketiganya.

2. Kondensasi data

Dalam kondensasi data merujuk kepada proses menyeleksi, memfokuskan, menyederhanakan, mengabstraksi dan mentransformasi data yang terdapat pada catatan di lapangan yang sudah ditulis, wawancara maupun transkrip dan dokumen. Kondensasi data meliputi: penulisan ringkasan, pengkodean, mengembangkan tema, menghasilkan kategori dan juga menulis memo analitik. Proses kondensasi berlanjut setelah pengamatan lapangan selesai, sampai laporan akhir selesai.

3. Penyajian Data

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat berupa uraian singkat, matrik, grafik, bagan, dan jaringan. Semua dirancang untuk mengumpulkan informasi yang terorganisir. Dengan membuat tampilan data sedemikian rupa maka akan mempermudah peneliti dalam memahami apa yang terjadi serta merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

4. Penarikan Kesimpulan

Langkah berikutnya dalam menganalisis data yaitu penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Sedangkan temuan dapat berupagambaran suatu atau deskripsi suatu obyek yang sebelumnya masih samar sehingga sesudah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pelanduk Cepat merupakan sebuah inovasi terobosan awal yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo untuk mencapai target administrasi kependudukan kepada seluruh masyarakat untuk memiliki dokumen kependudukan. Inovasi ini berdasarkan pada Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang pelaksanaan sistem stelsel aktif dalam pelayanan administrasi kependudukan juga Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik. Inovasi ini dilaksanakan oleh para aparatur dari tim khusus yang mewakili untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat utamanya pada perekaman E-KTP dalam waktu yang singkat.

Menurut Mulgan dan Alburry (dalam Muluk, 2008:44) menyatakan lima tipologi dalam inovasi, yaitu: Inovasi produk, Inovasi proses, Inovasi metode pelayanan, Inovasi strategi atau kebijakan dan Inovasi sistem kebaruan. Penelitian ini memfokuskan pada tipologi inovasi proses saja dikarenakan terdapat adanya pembaharuan kualitas yang berkelanjutan, perpaduan antara perubahan prosedur, kebijakan, dan pengorganisasian. Tipologi inovasi proses yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo sebagai berikut:

Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh aparatur dari seluruh bidang yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo melalui Pelanduk Cepat ini perlu didukung dengan sumber daya aparatur yang berkualitas dalam memberikan pelayanan agar lebih optimal. Berdasarkan hasil wawancara pada Tanggal 20 Maret 2023 dengan Bapak Hanafi Adiwijaya, S.H selaku Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan yang menjelaskan bahwa:

“Kualitas pelayanan yang diberikan melalui program pelanduk cepat saat ini sama dengan pemberian pelayanan di kantor, dimana masih perlu ditingkatkan lagi dan dimaksimalkan mengenai sumber daya aparatur masih ada yang tidak tepat waktu. Dan untuk pelaksanaan inovasi program pelanduk cepat ini sangat berpengaruh besar dalam peningkatan capaian target terutama E-KTP”

Dari pernyataan tersebut bisa tarik disimpulkan akan pentingnya memaksimalkan sumber daya aparatur agar tidak mempengaruhi kualitas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat melalui program pelanduk cepat ini. Hal ini juga didukung oleh pernyataan dari Ibu Tri Maryatul Astutik, S.E selaku Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian yang menyebutkan bahwa:

“Diharapkan juga untuk para aparatur dapat menyelesaikan permohonan dokumen kependudukan dengan tepat waktu. Serta mengenai sarana dan masih bisa dianggap baik yaitu berstandar nasional, lalu untuk prasarana ini harus lebih dioptimalkan kembali dalam memperluas informasi terkait jadwal pelaksanaan pelayanan pelanduk cepat agar seluruh masyarakat lebih banyak yang memanfaatkannya”

Dari pernyataan tersebut dapat tarik disimpulkan bahwa sarana dan prasarana yang digunakan dalam pelaksanaan pelanduk cepat ini masih baik dengan berstandar nasional juga masih memiliki kekurangan dalam prasarana untuk memperluas informasi.

Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang digunakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo dalam pelaksanaan pelanduk cepat ini sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang telah ditetapkan sejak awal agar lebih efektif dan efisien. Dari hasil wawancara pada Tanggal 20 Maret 2023 dengan Ibu Nurhafati, S.Sos selaku Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk yang menyebutkan bahwa:

“Untuk alur pelaksanaan dari pelanduk cepat ini para aparatur yang turun langsung ke balai desa untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat agar lebih memudahkan masyarakat dalam hal pengurusan dokumen administrasi kependudukan. Mengenai pelaksanaannya dilakukan secara menyeluruh di Kabupaten Situbondo bukan hanya di desa yang menjadi target capaian program saja”

Dapat disimpulkan dari pernyataan tersebut bahwa aparatur yang menjemput bola ke masyarakat untuk memberikan pelayanan administrasi kependudukan melalui program pelanduk cepat secara menyeluruh di kabupaten Situbondo. Mendukung pernyataan tersebut, Ibu Dra. Priyantini selaku Kepala Seksi Identitas Penduduk juga berpendapat bahwa:

“Untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat yang berada di pelosok desa dalam kepengurusan dokumen kependudukan yang dibutuhkan sehingga kami para aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo menciptakan inovasi pelanduk cepat ini dengan sistem jemput bola. Pelaksanaan inovasi pelanduk cepat ini juga ingin melihat sejauh mana respon masyarakat untuk berpartisipasi dalam memanfaatkan kemudahan dari inovasi tersebut, juga pada kepengurusan dokumen kependudukan akan diproses menyesuaikan dengan antrian dan diusahakan tepat waktu”

Berdasarkan pernyataan tersebut bisa disimpulkan bahwa inovasi pelanduk cepat ini diciptakan untuk memberi kemudahan bagi masyarakat dengan sistem jemput bola dan untuk waktu penyelesaian pengurusan dokumen administrasi kependudukan akan diusahakan selesai tepat waktu apabila tidak ada gangguan. Hal tersebut juga di pertegas dengan pendapat dari Ibu Tri Maryatul Astutik, S.E selaku Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian yang berpendapat bahwa:

“Alur pelaksanaan pelayanan melalui program pelanduk cepat ini sangat singkat dan dipermudah agar seluruh masyarakat Situbondo dapat memiliki dokumen kependudukan. Kami menyusun jadwal pelaksanaan pelanduk cepat ini berdasarkan anggaran yang ada dan secara menyeluruh di Kabupaten Situbondo”

Kesimpulan dari pernyataan tersebut ialah pelaksanaan program pelanduk cepat ini ditujukan untuk mempermudah seluruh masyarakat Situbondo agar memiliki dokumen kependudukan, namun dalam pelaksanaannya pelanduk cepat ini masih terbatas yaitu hanya berdasarkan anggaran yang ada saja jadi tidak bersifat tetap.

Kebijakan Pelayanan

Kebijakan dalam penyelenggaraan pelayanan inovasi pelanduk cepat ini dijadikan sebagai pedoman agar dalam pelaksanaannya dapat berjalan sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai. Berdasarkan hasil wawancara pada 20 Maret 2023 dengan Ibu Nurhafati, S.Sos selaku Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk menjelaskan bahwa:

“Juga terdapat Peraturan Bupati Situbondo Nomor 50 Tahun 2016 Bab II Pasal 2 Ayat (4) mengenai kedudukan dan susunan organisasi serta tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo. Apabila terdapat aparatur yang menyalahgunakan jabatannya dalam kepengurusan dokumen kependudukan tersebut, maka akan di hukum dengan pidana penjara paling lama enam tahun dan/atau denda paling banyak Rp75juta berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 pasal 9b”

Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa landasan program pelanduk cepat ini bukan hanya Undang-Undang saja melainkan juga Peraturan Bupati sehingga apabila terdapat pelanggaran akan ditindak tegas sesuai dengan Peraturan yang berlaku. Didukung oleh pendapat Ibu Tri Maryatul Astutik, S.E selaku Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, yang berpendapat bahwa:

“Sebenarnya untuk dasar hukum dari pelaksanaan pelanduk cepat itu sendiri hanya menyesuaikan pada Peraturan mengenai Administrasi Kependudukan yang sudah ada sejak dahulu seperti Undang-Undang, Peraturan Pemerintah, Peraturan Presiden maupun Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi beserta Peraturan Bupati. Lebih lanjut mengenai sanksi dalam hal penyalahgunaan jabatan akan ditindak tegas sesuai Peraturan yang berlaku pidana penjara paling lama enam tahun dan/atau denda paling banyak Rp75juta”

Berdasarkan pendapat tersebut bisa disimpulkan bahwa dasar hukum dari pelaksanaan inovasi melalui program pelanduk cepat ini sangat kuat dan apabila ada penyalahgunaan akan ditindak tegas sesuai Peraturan. Didukung dengan pernyataan ibu Sunani selaku masyarakat yang menjadi salah satu pemanfaat inovasi pelanduk cepat ini yang mengatakan bahwa:

“Saat ini sudah terdapat informasi tambahan di banner yang bertuliskan pelayanan gratis, pada saat pelaksanaan juga memang benar semuanya sekarang tanpa dipungut biaya jadi bisa dikatakan taat pada Peraturan”

Bisa disimpulkan bahwa dalam pelaksanaan program pelanduk cepat ini sudah sesuai dan mematuhi Peraturan yang dibuktikan dengan tanpa adanya pungutan biaya tambahan apapun pada saat pelayanan administrasi kependudukan.

Pengorganisasian Pelayanan

Pengorganisasian pelayanan ini dilakukan mengacu pada rencana dan tujuan yang disusun sebelumnya untuk dapat menentukan tugas yang utama, pembagian pekerjaan, mengalokasikan sumber daya aparatur dan hasilnya yang akan di evaluasi untuk strategi pengorganisasian berikutnya. Berdasarkan dari hasil wawancara Tanggal 20 Maret 2023 dengan Bapak Hanafi Adiwijaya, S.H selaku Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan yang berpendapat bahwa:

“Pelaksanaan pelanduk cepat ini tidak memiliki struktur organisasi yang jelas dalam pelaksanaannya, tetapi dapat dipastikan bahwa yang memberi pelayanan ada tim khusus yang ditunjuk dari seluruh bidang pelayanan administrasi kependudukan untuk ikut berkontribusi yaitu seperti bidang pendaftaran penduduk, bidang pencatatan sipil, bidang pengelolaan informasi serta operator. Untuk jumlah dari keseluruhan aparatur yang ke lapangan tidak pasti jumlahnya namun diperkirakan bisa 10-12 orang saja”

Bisa disimpulkan bahwa terkait pengorganisasian dalam pelanduk cepat ini tidak ada struktur tetap untuk pelaksanaannya, hanya dibentuk tim khusus untuk menangani program ini melalui perwakilan seluruh bidang. Diperkuat oleh pernyataan Ibu Nurhafati, S.Sos selaku Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, bahwa:

“Untuk inovasi pelanduk cepat tidak ada struktur organisasi yang ada hanya perwakilan dari berbagai bidang yang di minta untuk memberikan pelayanan jemput bola ke masyarakat baik itu ASN maupun Non ASN. Mengenai hal itu terkait penyesuaian pekerjaan dapat dikelola sendiri oleh para aparatur tinggal bagaimana cara mereka membagi waktunya”

Bisa disimpulkan bahwa dalam pelaksanaan program pelanduk cepat ini para aparturnya tidak memiliki struktur hanya ditugaskan berdasarkan bidang yang terkait dan diharapkan bagi aparatur untuk bisa menyesuaikan sendiri pekerjaan kantor dan program pelanduk cepat ini. Juga menurut Ibu Tri Maryatul Astutik, S.E selaku Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, berpendapat bahwa:

“Program Pelanduk cepat ini tidak memiliki struktur organisasi khusus dalam pelaksanaannya hanya dikoordinasi sedemikian mungkin dapat berjalan dengan baik dan memberikan kemudahan bagi masyarakat. Penyesuaian pekerjaan biasanya lebih kepada prioritas pekerjaan dari kedudukannya masing-masing”

Dari pernyataan tersebut bisa disimpulkan bahwa pelaksanaan pelanduk cepat ini hanya dikoordinasi tanpa struktur agar bisa terlaksana dengan baik pemanfaatan sumber daya aparturnya, penyesuaian pekerjaan itu dikembalikan sesuai dengan prioritasnya.

KESIMPULAN

Berdasarkan pada hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan, terdapat peningkatan kualitas pelayanan dari yang sebelum adanya inovasi pelanduk cepat yaitu di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo yang bersifat statis menjadi dinamis dengan memberikan pelayanan jemput bola kepada masyarakat. Namun, dalam pelaksanaannya masih kurang maksimal yang dibuktikan dengan aparatur tidak disiplin waktu dalam memberikan pelayanan maupun penyelesaian dokumen ketika ada kendala.
2. Prosedur Pelayanan, terdapat kesamaan pada penggunaan prosedur yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo dengan pelayanan di Kantor baik sebelum adanya inovasi pelanduk cepat maupun setelah adanya inovasi yaitu hanya dengan membawa Kartu Keluarga (KK) tanpa Surat Pengantar. Terkait pelaksanaan pelanduk cepat dilakukan di balai desa sehingga masyarakat hanya perlu berpartisipasi dan memanfaatkan pelayanan tersebut.
3. Kebijakan Pelayanan, terdapat landasan Peraturan yang sama dengan pelaksanaan inovasi yang telah ada sebelumnya yaitu Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 yang mengamanatkan untuk memberikan pelayanan bersifat stelsel aktif atau jemput bola ke masyarakat agar seluruh masyarakat memiliki identitas kependudukan.
4. Pengorganisasian Pelayanan, terdapat pembagian kerja tambahan yang diwakili dari seluruh bidang di Kantor Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo atau biasa disebut dengan tim khusus yang akan memberikan pelayanan pada program pelanduk cepat ini. Dengan tidak adanya struktur pelaksana tetap ini dianggap bisa lebih efektif dan efisien juga mengingat terbatasnya anggaran dan tanggungjawab dari setiap aparatur terhadap pekerjaan yang tidak menentu setiap harinya dalam pengelolaan dokumen kependudukan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan kasih sayang sehingga penulisan skripsi yang berjudul "Inovasi Pelayanan E-KTP Melalui Program PELANDUK CEPAT (Pelayanan Administrasi Kependudukan Cetak Di Tempat) Tahun 2022 Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo" dapat terselesaikan dengan baik. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Dr. Ec. Karnadi, M.Si, selaku Rektor Universitas Abdurachman Saleh Situbondo.
2. Drs. Senain, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Abdurachman Saleh Situbondo.
3. Dr. Giyanto, S.AP, M.Si selaku Dosen Pembimbing Utama, Ibu Dini Noor Aini, S.Sos, M.Si selaku Dosen Pembimbing Anggota yang telah meluangkan waktu, pikiran, dan perhatiannya dalam penulisan skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
5. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan dan penyusunan skripsi ini tidak lepas dari kesalahan dan juga kekurangan. Penulis menerima segala kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Miles, M.B, Huberman,A.M, dan Saldana,J. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3*. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjeptjep Rohidin Rohidi, UI-Press.
- Moleong, Lexy J. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT.Remaja.
- Muluk, M.R. Khairul. 2008. *Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Pandapotan, Suganda P. 2022. Laporan Triwulan I Ombudsman RI 2022. Diakses 17 Juli 2023.https://ombudsman.go.id/produk/lihat/743/LTR_file_20220829_101320.pdf
- Peraturan Bupati Situbondo Nomor 50 Tahun 2016 Bab II Pasal 2 Ayat (4) Mengenai Kedudukan dan Susunan Organisasi serta Tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 58 Tahun 2020 Tentang Sistem kerja pegawai Aparatur Sipil Negara dalam tatanan norma baru
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Definisi Inovasi
- Sugiyono.2019.*Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan Bersifat Stelsel Aktif, Bebas Retribusi serta E-KTP Berlaku Seumur Hidup
- Wibawa, Samodra. 2009. *Administrasi Negara Isu-isu Kontemporer*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

