

## Standar Kualitas Pemanfaatan Media Sosial di Era Pandemi Covid-19

Alfira Mu'amalah<sup>1</sup>, Rizka Dwi Lokanita Mawadah<sup>2</sup>, Siska Tri Rosdiana<sup>3</sup>, Dian Suluh Kusuma Dewi<sup>4</sup>

<sup>1234</sup> Program Studi Ilmu Pemerintahan, FISIP, Universitas Muhammadiyah Ponorogo

<sup>1234</sup> Jl. Budi Utomo No.10, Ronowijayan, Kec. Ponorogo, Kabupaten Ponorogo, Jawa Timur 63471

email: [alfiram@gmail.com](mailto:alfiram@gmail.com)<sup>1</sup>; [rizkadwilm451@gmail.com](mailto:rizkadwilm451@gmail.com)<sup>2</sup>; [siskatrrrdiana@gmail.com](mailto:siskatrrrdiana@gmail.com)<sup>3</sup>;  
[suluh.dian@gmail.com](mailto:suluh.dian@gmail.com)<sup>4</sup>

### Abstract

*This study was conducted to see how the service of making e-ID card in the Covid-19 pandemic. Office of Population and Civil Registration (Disdukcapil) of Baubau City, only as a restraining and supporting component in providing services to the community. This study uses a qualitative method approach through literature review. The results showed that Disdukcapil Kota Baubau has completed the public service in accordance with the standards in the service of making e-ID card, where the service is done through the WhatsApp (WA) application via Android. The community also participates in the manufacturing process, provides facilities, and adequate infrastructure in accordance with the Covid-19 health protocol, and employs competent personnel to facilitate service delivery. The results of this study also provide factors that influence the e-ID card making services of the Office of Population and Civil Registration (Disdukcapil) of Baubau City during the Covid-19 pandemic, in particular: the driving factors where the tools available to provide satisfactory services and human resources experts in his field. Although there are some special constraints, especially from the internet network, not everyone has an android phone and understands the online service system.*

**Keywords:** Covid 19; e-KTP; Public Services

### Abstrak

*Penelitian ini dilakukan untuk melihat bagaimana pelayanan pembuatan e-KTP di masa pandemi Covid-19. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Baubau, hanya sebagai komponen penahan dan pendukung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan metode kualitatif melalui kajian literatur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Disdukcapil Kota Baubau telah menyelesaikan pelayanan publik sesuai dengan standar dalam pelayanan pembuatan e-KTP, dimana pelayanan dilakukan melalui aplikasi WhatsApp (WA) melalui Android. Masyarakat juga ikut serta dalam proses pembuatan, menyediakan kemudahan, dan infrastruktur yang mencukupi sesuai dengan protokol kesehatan Covid-19, dan mempekerjakan pegawai yang kompeten untuk memudahkan penyampaian pelayanan. Hasil dari penelitian ini juga memberikan faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan pembuatan e-KTP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Baubau selama masa pandemi Covid-19, khususnya: faktor pendorong dimana alat yang tersedia dalam menyediakan pelayanan yang memuaskan dan sumber manusia yang ahli di bidangnya. Meskipun terdapat beberapa kendala khusus, terutama dari jaringan internet, tidak semua orang memiliki ponsel android dan memahami sistem pelayanan online/daring.*

**Keywords:** Covid 19; e- KTP; Pelayanan Publik

\*)Penulis Korespondensi

E-mail : [nuansa9@gmail.com](mailto:nuansa9@gmail.com)

### Pembahasan

Covid-19 merupakan bencana global yang melanda beberapa negara di seluruh dunia. Virus ini muncul pertama kali dari negara Cina tepatnya daerah Wuhan dan pada umumnya menyebar melalui kontak fisik (Septiadi dan Alfarizi, 2020). Saat ini, aktifitas kehidupan masyarakat Indonesia berubah akibat dampak dari adanya pandemi Covid 19, baik bidang pendidikan, transportasi, sosial ekonomi (Mufida, 2020), termasuk dalam aktivitas pelayanan publik yang di tandai dengan adanya penerapan social distancing dan physical distancing dalam pemberian layanan publik (Syafrida dan Hartati, 2020).

Pelayanan publik diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat sejak lahir bahkan sejak dalam kandungan sampai meninggal dunia. Dengan demikian menjadikan pelayanan publik memiliki cakupan yang luas terutama dalam pemenuhan kebutuhan demi kelangsungan hidup umat manusia (Harlan, 2020). Negara-negara di berbagai belahan dunia termasuk Indonesia di dalamnya menjadikan pelayanan publik sesuai dengan keinginan, tuntutan, harapan dan kebutuhan masyarakat sebagai indikator penilaian kualitas administrasi pemerintahan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, (Thoah dalam Nurdin, 2019).

Sejak sebelas Tahun yang lalu ketika di berlakukannya Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik maka merubah paradigma aparatur pemerintahan yang selama ini di "layani" menjadi "melayani". Ini merupakan salah satu bentuk keseriusan dari pemerintah dalam memberikan pelayanan prima secara cepat dan terukur yang berorientasi kepada kepuasan masyarakat yang notabenehnya sebagai pelanggan dengan harapan mendapatkan hasil yang efektif dan efisien (Kurdi, 2020), (Sasmito, Larasati, Dema, 2020). Wabah Corona Virus Disease 2019 (COVID-19) ketika melanda Indonesia serta merta mengubah cara pelayanan publik yang selama ini di lakukan secara tatap muka (face to face) beralih menjadi pelayanan publik berbasis daring/online. Kalaupun ada pelayanan tatap muka maka dibatasi dengan senantiasa memperhatikan protokol kesehatan berdasarkan ketetapan pemerintah dengan menggunakan prinsip 3 M, yakni mencuci tangan, memakai masker hingga menjaga jarak fisik. Hal ini berlaku termasuk dalam pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (Welina, 2020).

Berdasarkan Permendagri RI Nomor 102 tahun 2019 tentang hak akses dan pemanfaatan data kependudukan dikatakan bahwa administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dokumen berupa data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Dengan demikian maka perlu bagi setiap masyarakat yang telah memenuhi syarat untuk mendapatkan kartu tanda penduduk sebagai acuan pemerintah dalam memberikan pelayanan publik serta sebagai bentuk legalitas dan pengakuan negara atas keberadaan mereka. Kota Baubau merupakan wilayah administratif yang berada di Provinsi Sulawesi Tenggara. Secara geografis kota Baubau memiliki letak strategis sebagai jalur transit transportasi laut baik dari arah timur Indonesia maupun sebaliknya, melalui Pelabuhan Murhum serta transportasi udara melalui Bandara Betoambari. Berdasarkan hal tersebut, kota Baubau menjadi wilayah urban. Merujuk pada data yang di publis oleh gugus tugas Covid-19 Provinsi Sulawesi Tenggara pada tanggal 17 Mei 2020 pukul 17.00 Wita, sejauh ini penyebaran masyarakat yang terpapar covid-19 di Kota baubau adalah sebagai berikut: 132 orang tanpa gejala (OTG), 2 pasien dalam pengawasan (PDP), 18 orang dalam pemantauan (ODP), dan 5 orang positif Covid 19. Dengan banyaknya jumlah tersebut, maka kota Baubau masuk dalam klasifikasi wilayah zona merah yang terpapar covid-19 (Welina, 2020).

Melihat kondisi pandemi saat ini, KTP elektronik merupakan kebutuhan yang urgen bagi masyarakat untuk keperluan administratif, baik sebagai syarat untuk mendapatkan bantuan sosial dimasa covid-19, pengurusan BPJS untuk mendapatkan pelayanan kesehatan, membuka rekening bagi nasabah baru, pengurusan untuk melanjutkan pendidikan tinggi bagi kalangan anak SMA yang baru saja lulus dan ingin merantau ke daerah lain serta penyaluran suara dalam proses demokrasi, yakni pemilihan kepala daerah di beberapa tempat yang dilaksanakan secara serentak. Dimasa pandemi COVID-19 ini pula, proses pemberian layanan kepada masyarakat dalam pembuatan KTP elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baubau menggunakan sistem online (Senong, 2020), (Heeryl, 2020), (Fiyy, 2020), (Welina, 2020). Hal itu berdasarkan pada Surat Edaran Menteri PAN-RB Nomor 19 Tahun 2020 tentang penyesuaian sistem kerja ASN dimasa pandemi covid-19, Surat

Edaran Mendagri Nomor 440/2436/SJ dan Permendagri Nomor 20 Tahun 2020 tentang Peningkatan Kecepatan Penanganan Virus Corona dan Surat Dirjen Dukcapil Nomor 443.1/2978/Dukcapil tanggal Walk 16 Tahun 2020, Organisasi Kependudukan dan Antisipasi Infeksi Virus Corona (Gustam, 2020), (Nugraheny, 2020 ), (Yusran, 2020)). Namun pada siklus perakitan terdapat pengaturan waktu penundaan yang khas (Welina, 2020), selain itu tidak setiap orang yang perlu berurusan dengan pembuatan KTP elektronik ponsel android dapat mengumpulkan pencatatan di web (Adha, 2020).

Berdasarkan hal-hal tersebut di atas, menarik untuk direnungkan, seperti halnya untuk mengetahui masalah-masalah dalam penelitian ini: 1). Bagaimana bantuan pembuatan KTP elektronik pada saat pandemi Coronavirus di Administrasi Kependudukan dan Perpustakaan Umum Kota Baubau, 2). Apa saja unsur pendukung dan penghambat pembuatan KTP elektronik pada saat pandemi Coronavirus di Cabang Penduduk dan Pendaftaran Umum Kota Baubau.

Kajian bantuan masyarakat adalah suatu tindakan yang diberikan oleh pejabat publik sebagai pekerja masyarakat untuk menangani hak-hak dasar masyarakat yang diatur dalam UUD 1945, undang-undang atau undang-undang tidak resmi yang berlaku sebagai pedoman otoritas publik dalam bergerak dan bertindak. (Siti Maryam, 2017). Administrasi adalah perkembangan latihan yang dapat dirasakan melalui hubungan timbal balik penerima manfaat dan koperasi spesialis memanfaatkan asosiasi sebagai alat atau pemegang dalam menawarkan jenis bantuan. Untuk mencapai tujuan administrasi, administrasi publik harus memiliki pedoman administrasi. Ada beberapa pedoman bantuan publik yang biasanya digunakan sebagai tolok ukur, khususnya: sistem administrasi, waktu penyelesaian, biaya administrasi, item administrasi, penataan kantor dan kemampuan menjalankan kewenangan (Mukarom dan Laksana, 2016). Hal senada juga diungkapkan oleh (Mahmudi dalam Amir dkk, 2019).

Prinsip-prinsip administrasi dalam unit bantuan publik harus menjadi bagian penting dalam penyelenggaraan yang dikendalikan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Administrasi Publik yang mengharuskan organisasi spesialis untuk merencanakan dan menetapkan pedoman bantuan. Sebagaimana dalam Pasal 21 Undang-Undang ini, yang dimaksud dengan segmen standar administrasi setidaknya beberapa unsur, khususnya: premis yang sah, prasyarat, kerangka kerja, jangka waktu penyelesaian, biaya, item administrasi, fondasi, keterampilan perakitan mekanik, pengendalian internal, mengurus masalah, jumlah pelaksana, memastikan, keamanan dan kesejahteraan memastikan seperti penilaian pelaksanaan agen.

## **Metode**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif melalui studi literatur. Studi literatur dilaksanakan berdasarkan pengumpulan serta penggunaan sumber-sumber literatur baik itu media online, media cetak, jurnal, maupun buku-buku yang berakitan dengan topik yang dibahas dan diteliti, kemudian untuk selanjutnya dianalisis (analisis dokumen atau analisis isi) (Hardani et. Al. , 2020). Media online dikumpulkan dari 15 berita yang terkait dengan pelayanan KTP elektronik selama periode Coronavirus dari Februari hingga Oktober 2020. Penggunaan metode ini dikarenakan kondisi Covid-19 yang tidak memungkinkan bagi penulis dalam menemukan dan mengumpulkan data yang digunakan untuk mendapatkan informasi. Penelitian ini difokuskan pada bantuan pembuatan KTP elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baubau.

## **Hasil dan Pembahasan**

Peneliti mulai mengandalkan *Artificial Intelligence (AI)* untuk mengidentifikasi pasien Corona Virus Deseas-19 yang berpotensi menjadi sakit parah. Algoritma AI yang dibangun oleh para peneliti New York University menemukan bahwa usia, jenis

kelamin, pola gambar paru-paru, dan suhu, bukan indikator risiko yang paling penting. Sebagai gantinya, ia mengidentifikasi serangkaian indikator lain untuk memprediksi pasien berisiko mengalami kondisi parah seandainya terkena Covid-19 Seperti yang diberitakan *South China Morning Post* berdasarkan penelitian yang dipublikasikan secara online di *jurnal Computers, Material & Continua*, 30 Maret 2020. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Phelan AL1,2, Katz R1, Gostin LO2. (2020) yang berjudul "The Novel Corona virus Originating in Wuhan, China: Challenges for Global Health Governance.", Pada tanggal 31 Desember 2019, Cina melaporkan kepada kasus pneumonia Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) di Wuhan, Provinsi Hubei, Cina, yang disebabkan oleh virus corona baru, yang saat ini disebut 2019-nCoV. Kasus dan kematian yang meningkat menimbulkan tantangan kesehatan dan tata kelola publik yang besar. Pengenaan China terhadap sanitary cordon yang belum pernah terjadi sebelumnya (daerah yang dijaga mencegah siapa pun pergi) di Provinsi Hubei juga memicu kontroversi mengenai implementasi dan efektivitasnya. Kasus sekarang telah menyebar etidaknya 4 benua. Pada 28 Januari, ada lebih dari 4.500 kasus yang dikonfirmasi (98% di Cina) dan lebih dari 100 kematian.1 Dalam sudut pandang ini, kami menggambarkan status 2019-nCoV saat ini, menilai respons, dan menawarkan proposal untuk strategi membawa wabah di bawah kendali (Zein, 2020).

### **Pelayanan KTP Elektronik Di Masa Pandemi Covid-19**

Untuk mengakui penyampaian bantuan yang menarik dan efektif ke daerah setempat, diperlukan pelaksanaan yang luar biasa dari para pejabat pemerintah dan ditegakkan oleh pedoman yang ditetapkan dalam penyelenggaraan pemerintahan publik. Demikian pula dalam mencapai eksekusi yang luar biasa, penting untuk memiliki kepercayaan, keterampilan yang dapat dibuktikan dan kurangnya bias otoritas pemerintah sebagai pekerja negara dan dibebaskan dari ketegangan pada setiap koperasi spesialis terbuka dalam melakukan latihannya. Dengan demikian, akan melahirkan administrasi publik yang berkualitas. Mendapat penilaian (mukarom dan laksana, 2016), selanjutnya adalah petunjuk-petunjuk administrasi publik dalam pembuatan ktp elektronik selama masa pandemi covid-19 di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota baubau:

### **Prosedur Pelayanan**

Prosedur pelayanan adalah pijakan bagi pemberi dan penerima manfaat dalam memberi dan menerima layanan. Dalam pembuatan ktp elektronik sangat bergantung pada keberadaan sop yang digunakan. Selanjutnya adalah sop pembuatan ktp elektronik di cabang kependudukan dan pencatatan sipil kota baubau: 1). Kelompok masyarakat (pemohon) menyerahkan arsip yang diperlukan untuk pengurusan ktp elektronik kepada petugas disdukcapil di loket bantuan yang telah diberikan, 2). Petugas disdukcapil memproses penerbitan ktp elektronik tergantung dari dokumen yang dikumpulkan hingga tahap pencetakan ktp, 3). Petugas menyerahkan ktp elektronik cetak kepada masyarakat umum (pemohon) disertai bukti pemulihan yang disahkan oleh daerah setempat yang bersangkutan namun, untuk memenuhi poin pertama di atas, ada beberapa persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat yang ingin membuat ktp elektronik, yaitu:

- 1) Masyarakat (pemohon) berusia 17 tahun
- 2) Ada surat pengantar dari rt / rw dan lurah
- 3) Fotokopi kartu keluarga (kk)
- 4) Fotokopi akta kelahiran
- 5) Fotokopi akta nikah
- 6) Surat keterangan pindah dari disdukcapil daerah asal (untuk warga indonesia yang punya pindah dari satu wilayah)
- 7) Surat keterangan atau izin tetap (untuk orang luar)
- 8) Lengkapi formulir permohonan pembuatan ktp elektronik baru yang telah disediakan

Untuk mengurangi dan memutus mata rantai penyebaran covid-19, dinas kependudukan dan pencatatan sipil baubau, sulawesi tenggara sementara waktu tidak memberikan pelayanan secara langsung (on the spot) atau secara tatap muka kepada masyarakat dalam membuat ktp elektronik, namun menerapkan pelayanan secara online. Dengan cara ini, masyarakat benar-benar mendapatkan hak dan pelayanan sepenuhnya untuk memenuhi kebutuhannya untuk menyelesaikan masalah mereka, terutama untuk mendapatkan ktp elektronik (adha, 2020), (welina, 2020), (seonong, 2020), (yusran, 2020), (nurliyani, 2020). Pelayanan publik di disdukcapil kota baubau dilakukan secara online melalui aplikasi whatsapp (wa) dengan menggunakan ponsel android sebagai media, untuk menghindari kerumunan dan sebagai jenis melakukan physical distancing (adha, 2020), (welina, 2020), (yusran, 2020). Untuk memudahkan pelayanan dan akses informasi kepada masyarakat umum, selama masa pandemi ini disdukcapil membagikan nomor kontak wa pegawai yang telah diamanahkan khusus sebagai penanggung jawab pengurusan dokumen ktp elektronik sebagaimana nomor yang digunakan sebagai nomor panggilan disdukcapil yang mudah diakses oleh masyarakat sehingga data tentang pembuatan ktp elektronik dengan mudah dapat diperoleh. Dengan demikian masyarakat dapat mengirimkan berkas dalam bentuk foto atau pdf dengan mencantumkan email dan nomor telepon yang dapat dihubungi, sehingga apabila dokumen telah diumumkan selesai atau ada dokumen yang kurang memadai mengenai hal tersebut maka petugas disdukcapil akan menghubungi nomor tersebut. Berbeda dengan hari sebelum adanya covid-19, pelayanan yang diterapkan dalam pembuatan ktp elektronik dibuka pada hari kerja mulai senin pukul 08.00 wita hingga 12.00 wib dan hari jum'at mulai pukul 08.00 hingga 11.00 wita (adha, 2020), (welina, 2020), (asmaddin, 2020), (asmaddin, 2020). Kemudian setelah masyarakat mengirimkan dokumen ke nomor yang diberikan, tahapan selanjutnya petugas disdukcapil mencetak berkas sesuai dengan kebutuhan masyarakat (pemohon) sehingga dokumen tersebut diserahkan pada masing-masing kabin sesuai tupoksinya untuk diproses, (welina, 2020). Namun, tidak semua masyarakat yang berurusan dengan pembuatan ktp elektronik memiliki ponsel android dan ada juga orang yang tidak memahami

### **Pelayanan Melalui Sistem Online.**

Sementara mereka sangat membutuhkan dokumen tersebut, maka pihak disdukcapil menyiapkan hal tersebut dengan memberikan petugas khusus di loket untuk membantu menyampaikan registrasi online ke call center yang telah tersedia, namun dengan catatan bahwa masyarakat atau pemohon memberikan nomor telepon yang bisa dihubungi. Bantuan terjadi dengan terus berfokus pada protocol covid-19. (welina, 2020). Selain itu, dengan tetap fokus pada protocol covid-19, disdukcapil kota baubau menawarkan berbagai bentuk bantuan pembuatan ktp elektronik dengan jemput bola, khususnya kunjungan ke panti jompo dan disabilitas yang sudah memenuhi syarat dan belum memiliki ktp elektronik. Hal ini dilakukan dalam koordinasi erat dengan organisasi kelurahan. Hasil dari koordinasi tersebut adalah adanya laporan dari pihak kelurahan mengenai informasi masyarakat yang diurutkan lebih tua dan disabilitas disertai dengan alamat mereka, selanjutnya pihak disdukcapil menindaklanjuti hal tersebut. Untuk itu, disdukcapil secara konsisten melakukan koordinasi yang luar biasa dengan kelurahan (wolio, 2020).

### **Waktu Penyelesaian**

Waktu penyelesaian berkenaan dengan waktu yang di butuhkan dalam penyelesaian pembuatan ktp elektronik. Berdasarkan sop yang ada maka waktu pembuatan ktp elektronik normalnya yakni 3 hari, terhitung sejak berkas kelengkapan data di berikan masyarakat atau pemohon kepada pegawai disdukcapil dan berkas tersebut di nyatakan lengkap. Namun, terkadang dalam proses pembuatannya mengalami kendala jaringan, sehingga penyelesaian pembuatan ktp elektronik biasa terjadi keterlambatan 5 hari bahkan ada yang sampai satu minggu. Melalui jangka waktu

tersebut, pihak disdukcapil juga tidak lagi mengeluarkan surat keterangan atau suket sebagai pengganti dokumen asli sebagaimana terjadi pada masa sebelum terjadinya wabah covid-19 (welina, 2020).

### **Biaya Pelayanan**

Biaya pelayanan adalah tarif yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/ atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya di tetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat serta di tetapkan berdasarkan undang-undang yang berlaku. Namun, dalam pembuatan ktp elektronik sejak 1 januari 2014 lalu tidak dipungut biaya atau gratis karena hal ini merupakan kebijakan pemerintah pusat sehingga berlaku di seluruh indonesia, (antara, 2020), (yasmin, 2020). Disdukcapil selaku perpanjangan tangan dari pemerintah pusat di daerah dalam hal pembuatan ktp elektronik dan pencatatan kependudukan tinggal melaksanakan kebijakan tersebut.

### **Produk Pelayanan**

Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang akan di terima oleh masyarakat berdasarkan pada ketentuan yang telah di tetapkan. Pembuatan ktp elektronik masuk dalam kelompok pelayanan administratif, dalam hal ini pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang di perlukan masyarakat sebagai legalitas status kewarganegaraan. Proses pelayanan pembuatan ktp elektronik pada disdukcapil kota baubau dari tahap pengumpulan berkas sampai pencetakan, maka akan menghasilkan output yakni adanya ktp elektronik yang siap di gunakan oleh masyarakat. Ktp elektronik ini juga berlaku seumur hidup sejak dikelurkannya surat edaran menteri dalam negeri republik indonesia nomor 470/296/sj tertanggal 29 januari 2016.

### **Penyediaan Fasilitas**

Penyediaan fasilitas adalah berkaitan dengan penyediaan sarana dan prasarana pendukung dalam proses pelaksanaan pembuatan ktp elektronik. Beberapa sarana dan prasarana yang digunakan disdukcapil kota baubau dalam memberikan pelayanan yakni, komputer dilengkapi dengan printer dan scan, papan informasi serta ruang tunggu free wifi, alat perekam serta alat pencetak ktp elektronik yang disediakan bagi masyarakat yang ingin mengurus ktp elektronik. Sejak di terapkannya sistem online dalam pembuatan ktp elektronik dimasa pandemi guna memutus mata rantai penyebaran covid-19 di sulawesi tenggara terkhusus kota baubau maka prinsip 3 m (mencuci tangan, menggunakan masker dan menjaga jarak) senantiasa di berlakukan, sehingga pihak disdukcapil menyediakan sarana cuci tangan dilengkapi dengan sabun, menggunakan alat pengukur suhu tubuh (thermogun) dan memasang pembatas pada kursi bagi masyarakat yang datang berurusan di kantor sebagai wujud dalam menerapkan protokol kesehatan. Pihak disdukcapilpun tegas dalam menerapkan protokol kesehatan ini, jika ada masyarakat yang datang mengurus tidak menggunakan masker maka akan di ingatkan, ketika peringatan itu tidak diindahkan maka masyarakat tersebut dilarang berada di area kantor disdukcapil (yusran, 2020). Selain itu juga, dalam memaksimalkan pemberian pelayanan publik guna memenuhi kebutuhan masyarakat, maka disdukcapil kota baubau mengusulkan blangko ktp-el sebanyak 2000 keping berhubung blangko pada bulan juni 2020 yang teredia tinggal 500 keping. Sejak awal tahun 2020 sampai dengan bulan juni, disdukcapil telah mengeluarkan 6.723 blangko ktp-el (fathur, 2020). Pengusulan penambahan blangko itu di laksanakan guna mengantisipasi banyaknya pelajar yang baru saja lulus sma dan ingin melanjutkan pendidikan di perguruan tinggi serta diperuntukkan juga bagi para lansia yang ingin mendapatkan bantuan sosial di masa pandemi covid-19. Hal ini dilaksanakan guna memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat (fathur, 2020).

### **Kompetensi Aparatur Pelaksana**

Kompetensi aparatur pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, sikap maupun keterampilan serta pengalaman yang diharapkan dapat menunjang pelaksanaan tugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam pelayanan pembuatan KTP elektronik dimana aparatur disdukcapil adalah orang-orang yang kompeten di bidangnya, baik itu ahli komputer ataupun ahli dalam penggunaan alat-alat yang telah disediakan. Selain itu juga para pegawai tersebut senantiasa dilatih melalui pelatihan yang diadakan disdukcapil secara berkala. Pelatihan tersebut dilaksanakan sebagai upaya meningkatkan kemampuan tenaga kerja dalam memberikan bantuan terbaik kepada daerah, khususnya dalam waktu pembuatan KTP elektronik. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan pembuatan KTP elektronik di masa waktu virus corona di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Baubau.

### **Faktor Pendukung**

Berdasarkan pembahasan di atas, ada beberapa faktor pendukung dalam bantuan pembuatan KTP elektronik pada masa pandemi virus corona di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Baubau, khususnya: 1). Alat yang tersedia dalam pembuatan KTP elektronik cukup memadai sehingga memudahkan pekerja dalam menangani informasi daerah yang telah dikumpulkan, 2). SDM di disdukcapil kota Baubau juga memadai dan memenuhi kriteria untuk memberikan pelayanan kepada pembuat KTP elektronik, 3). Ada perwakilan disdukcapil khusus yang ditunjuk untuk membantu masyarakat yang tidak memiliki ponsel android dan kurang paham dengan pelaksanaan pelayanan online melalui aplikasi wa, terutama saat mengumpulkan atau menyimpan berkas, tentunya hal ini sangat berguna dalam membantu pelayanan kepada masyarakat.

### **Faktor Penghambat**

Adapun beberapa faktor yang menjadi kendala dalam pembuatan KTP elektronik di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Baubau adalah sebagai berikut: 1). Kendala jaringan internet yang kurang baik, sehingga menghambat proses pencetakan KTP elektronik yang berimbas pada lamanya masyarakat untuk mendapatkan KTP di luar hari-hari biasa yang telah ditetapkan. 2). Ketersediaan blanko KTP elektronik yang terbatas, sehingga disdukcapil harus mengatur dengan disdukcapil pusat guna meminta tambahan blanko dan ketika hal ini tidak diantisipasi, maka dapat menyebabkan keterlambatan dalam mendapatkan KTP elektronik. Tidak semua masyarakat yang ingin membuat KTP elektronik memiliki ponsel android serta pemahaman masyarakat masih kurang tentang adanya kebijakan pelayanan secara daring/online ini.

### **Kesimpulan**

Pelayanan yang diberikan Disdukcapil Kota Baubau selama waktu pembuatan KTP elektronik selama pandemi virus Corona telah dilakukan secara maksimal, antara lain: (1) pelayanan publik sesuai standar pelayanan yang berlaku dimana pelayanan dilakukan secara online/daring dengan memanfaatkan aplikasi WA, (2) waktu penyelesaian diupayakan semaksimal mungkin (3) tidak ada pemungutan biaya dalam proses pembuatannya, (4) adanya produk berupa KTP elektronik yang cocok untuk digunakan oleh masyarakat dan sah untuk seumur hidup, (5) penyediaan sarana dan prasarana yang memuaskan dan memadai sesuai protokol kesehatan Covid-19 dengan tetap fokus pada 3M (cuci tangan, menggunakan masker dan jaga jarak), dan (6) menempatkan petugas yang terampil di bidangnya.

Beberapa faktor yang menjadi pendukung dan penghambat pembuatan KTP elektronik di Disdukcapil Kota Baubau pada masa pandemi virus Corona, yaitu: faktor pendukung dimana alat yang tersedia dalam memberikan pelayanan sudah memadai dan adanya SDM yang terampil di bidangnya. Meskipun ada beberapa penghalang khusus, terutama dari jaringan internet dan kesediaan blanko, dan tidak semua orang memiliki ponsel Android dan memahami proses pelayanan online. Namun demikian, hal ini bisa diatasi oleh disdukcapil kota Baubau dan senantiasa mengadakan

koordinasi pada disdukcapil pusat serta adanya komunikasi yang intens antara pihak disdukcapil dan masyarakat.

### **Ucapan Terimakasih**

Kami ingin mengucapkan terima kasih kepada program studi ilmu pemerintahan, FISIP, Universitas Muhammadiyah Ponorogo

### **Daftar Pustaka**

- Adha, Zaman. 2020. Disdukcapil Tetap Buka Layanan Online. Tersedia dari <https://baubaupost.com/disdukcapil-baubau-tetap-buka-layanan-online/>.html. [Diakses 26 Agustus 2020].
- Amir, M., Idrus, S. H., & Ardhot, A. (2019). Perilaku Aparatur Sipil Negara dalam Memberikan Pelayanan Prima (Excellent Service) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kendari. *Journal Publicuho*, 2(4), 84-98
- Antara. 2020. Dirjen Dukcapil: Gratis, Bikin E-KTP dan KK. Tersedia dari <https://kabar24.bisnis.com/read/20200217/15/1202275/dirjen-dukcapil-gratis-bikin-e-ktp-dan-kk>. [Diakses 27 Februari 2020]
- Asmaddin. 2020. Efek Corona, Pelayanan Disdukcapil Menurun 40 Persen. Tersedia dari <https://durasitimes.com/2020/05/15/efek-corona-pelayanan-disdukcapil-turun-40-persen/>. [Diakses 15 Mei 2020]
- Fathur. 2020. Disdukcapil Kota Baubau Usulkan 2000 Blangko KTP-el. Tersedia dari <https://sultra1news.com/?p=4289#close>. [Diakses 15 Juni 2020]
- Fiyy. 2020. Capil Baubau Beri Pelayanan Online. Tersedi dari <https://lenterasultra.com/web/2020/03/capil-baubau-beri-pelayanan-online/>. [Diakses 24 Maret 2020]
- Gustam. 2020. Disdukcapil Tetap Melayani Perekaman KTP di Kantor. Tersedia dari <https://baubaupost.com/disdukcapil-baubau-tetap-layani-perekaman-ktp-di-kantor/>.html. [Diakses 30 Maret 2020]
- Hardani, et. Al. 2020. Metode penelitian Kualitatif dan Kuantitatif. Yogyakarta: Pustaka Ilmu.
- Harlan, La Ode Abdul. (2019). Analisis Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kecamatan Mandonga Kota Kendari. *Journal Publicuho*, 2(3), 67- 79.
- Heeryl. 2020. Dukcapil Baubau Berikan Pelayanan Via Online. Tersedia dari <https://kendariapos.co.id/2020/04/dukcapil-baubau-berikan-pelayanan-via-online/>. [Diakses 01 April 2020]
- Kurdi, M. 2020. Menggagas Pelayanan Prima di Masa Pandemic Covid 19. *Jurnal lingkard widyaiswara*. Edisi 07 No. 04, Oktober-Desember 2020, p.04-09
- Maryam, N. (2017). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *JIPSI- Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi UNIKOM*, 6.
- Mufida, A. (2020). Polemik Pemberian Bantuan Sosial Di Tengah Pandemic Covid 19. 'ADALAH, 4(1).

- Mukarom, Zaenal dan Laksana, Muhibudin Wijaya. 2016. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Nugraheny, Dian Erika. 2020. Layanan Administrasi Kependudukan Dilakukan "Online" Sampai Pandemi Covid-19 Berakhir. Tersedia dari <https://nasional.kompas.com/read/2020/04/08/20492411/layanan-administrasi-kependudukan-dilakukan-online-sampai-pandemi-covid-19?page=1>. [Diakses 08 April 2020]
- Nurliyani, Wa Ode. 2020. Layanan Onlin, Solusi Dukcapil Baubau Cegah Penyebaran Covid-19. Tersedia dari <https://rri.co.id/humaniora/info-publik/807806/layanan-online-solusi-dukcapil-baubau-cegah-penyebaran-covid-19>. [Diakses 25 Maret 2020]
- Nurdin, Ismal. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Permendagri RI Nomor 102 Tahun 2019 tentang Hak Akses dan Pemanfaatan Data Kependudukan
- Sasmito, C., Larasati, D. C., & Dema, A. M. (2020). Manajemen Pelayanan KTP-El di Era Pandemi Covid-19. *Dinamika Governance: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 10(2).
- Septiadi, A. D., & Alfarizi, L. S. (2020). Pemanfaatan E-KTP Sebagai Alat Bantu Sistem Kehadiran Pegawai dalam Penanggulangan Penyebaran Covid-19. *MATRIK: Jurnal Manajemen, Teknik Informatika dan Rekayasa Komputer*, 20(1), 159-168.Siti
- Senong, Abdul Aziz. 2020. Dukcapil Kota Baubau Terapkan Layanan Berbasis Online. Tersedia dari <https://sultra.antaranews.com/berita/330758/dukcapil-kota-baubau-terapkan-layanan-berbasis-online>. [Diakses 27 Maret 2020]
- Syafrida, S., & Hartati, R. (2020). Bersama Melawan Virus Covid 19 di Indonesia. *SALAM: Jurnal Sosial Dan Budaya Syar-I*, 7(6), 495-508.
- Welina, Aisyah. 2020. Buka Pelayanan di Tengah Covid 19, Disdukcapil Baubau Pakai Satu Nomor Call Center. Tersedia dari <https://sultrakini.com/berita/buka-pelayanan-di-tengah-covid-19-disdukcapil-baubau-pakai-satu-nomor-call-center>. [Diakses 18 Mei 2020]
- Welina, Aisyah. 2020. Selama Pandemi Covid 19 Disdukcapil Baubau Tetap Mencetak KTP Elektronik. Tersedia dari <https://sultrakini.com/berita/selama-pandemi-covid-19-disdukcapil-baubau-tetap-mencetak-ktp-elektronik>. [Diakses 18 Mei 2020]
- Wolio, Atul. 2020. Disdukcapil Baubau Layani Pembuatan e-KTP Langsung di Rumah Warga. Tersedia dari <https://koransultra.com/2020/05/20/disdukcapil-baubau-layanani-pembuatan-e-ktp-langsung-di-rumah-warga/>. [Diakses 20 Mei 2020]
- Yasmin. 2020. Syarat Lengkap dan Cara Membuat KTP Baru atau Hilang. Tersedia dari <https://news.detik.com/berita/d-5004340/syarat-lengkap-dan-cara-membuat-ktp-baru-atau-yang-hilang>. [Diakses 06 Mei 2020]

Yusran. 2020. Antisipasi Penyebaran COVID 19, Disdukcapil Baubau Melayani Secara Daring. Tersedia dari <https://sultra.antaraneews.com/berita/358897/antisipasi-penyebaran-covid-19-disdukcapil-baubau-melayani-secara-daring>. [Diakses 20 Oktober 2020]