

**STRATEGI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
DALAM PENERBITAN E-KTP PADA MASA PANDEMI COVID-19
DI KOTA BANJAR BARU
PROVINSI KALIMANTAN SELATAN**

Dieka Madani Panaceandaru

NPP. 29.1169

Asdaf Kota Banjarbaru, Provinsi Kalimantan Selatan

Program Studi Kebijakan Publik

Email : mikaeildown@gmail.com

ABSTRACT (in English)

Problems/Background (GAP): The Covid-19 pandemic that occurred in Indonesia has had a very big impact on various aspects of social life, including population administration services, especially in the issue of e-KTP issuance. The e-KTP issuance service was also hampered when the Covid-19 infection rate increased drastically to make the Indonesian State enter an emergency response situation, including in Banjarbaru City, South Kalimantan Province. The government must implement PSBB to multilevel PPKM to break the chain of spread of Covid-19. **Objective:** Knowing what strategies have been used by the Banjarbaru City Population and Civil Registration Service in carrying out population administration services, especially on the issue of issuing e-KTP during the Covid-19 pandemic, and later a new strategy will be obtained that is better than before. **Method:** The research method used is descriptive qualitative with an inductive approach. Data collection techniques are carried out by observation, interviews, as well as documentation. The data that has been collected is analyzed using SWOT theory according to Rangkuti in which there are 4 dimensions, namely: Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats. **Results/Findings:** The e-KTP issuance service carried out by the Banjarbaru City Population and Civil Registration Service using the previously existing strategy is good even though there are still people who are not satisfied with the services provided and there are still obstacles in providing services, especially during the Covid-19 pandemic. **Conclusion:** The Population and Civil Registration Service of Banjarbaru City has produced a new strategy that can be an option and can later be used in improving population administration services, especially e-KTP issuance services during the Covid-19 pandemic.

Keywords: Strategy, e-KTP, Covid-19, SWOT

ABSTRAK (in Bahasa)

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Pandemi Covid-19 yang terjadi di Indonesia membawa dampak yang sangat besar di berbagai segi kehidupan bermasyarakat, tidak terkecuali di pelayanan administrasi kependudukan terutama pada masalah penerbitan e-KTP. Pelayanan penerbitan e-KTP ikut terhambat ketika angka infeksi Covid-19 meningkat drastis sampai membuat Negara Indonesia masuk kedalam situasi tanggap darurat, termasuk di Kota Banjarbaru Provinsi Kalimantan Selatan. Pemerintah sampai harus menerapkan PSBB hingga PPKM bertingkat guna memutus rantai penyebaran Covid-19. **Tujuan:** Mengetahui strategi apa yang sudah digunakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru dalam melakukan pelayanan administrasi kependudukan terutama pada masalah penerbitan e-KTP pada masa pandemi Covid-19, dan nantinya akan didapatkan strategi baru yang lebih bagus dari sebelumnya.

Metode: Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, serta dokumentasi. Data yang telah terkumpul dianalisis menggunakan teori SWOT menurut Rangkuti yang didalamnya terdapat 4 dimensi yaitu : *Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats*.
Hasil/Temuan: Pelayanan penerbitan e-KTP yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru dengan menggunakan strategi yang ada sebelumnya sudah baik walaupun masih ada masyarakat merasa belum puas dengan pelayanan yang diberikan dan masih ada hambatan dalam memberikan pelayanan terutama pada masa pandemi *Covid-19*.
Kesimpulan: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru menghasilkan strategi baru yang bisa menjadi opsi dan nantinya bisa dipakai dalam membenahi pelayanan administrasi kependudukan terutama pelayanan penerbitan e-KTP pada masa pandemi *Covid-19*

Kata Kunci : Strategi, e-KTP, Covid-19, SWOT

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai semua bentuk pelayanan jasa, baik berupa barang publik ataupun jasa publik yang dalam hakikatnya merupakan kewajiban serta dijalankan oleh organisasi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik negara (BUMN), atau Badan usaha Milik Daerah, dalam rangka usaha untuk mencukupi keperluan masyarakat dan juga dalam hal implementasi kebijakan peraturan perundang – undangan. Pelayanan publik tentang pelayanan administrasi kependudukan yang dibutuhkan masyarakat salah satunya adalah dalam hal penerbitan Kartu Tanda Penduduk elektronik (e-KTP). Kartu Tanda Penduduk adalah kartu yang mempunyai fungsi vital untuk menunjukkan identitas resmi yang dikeluarkan oleh pemerintah republik Indonesia. Setiap warga negara Indonesia yang sudah berumur 17 tahun ke atas harus mempunyai Kartu Tanda Penduduk (e-KTP). Kartu Tanda Penduduk mempunyai peran besar dalam untuk mewujudkan data base kependudukan yang akurat agar dapat mendukung dan memperlancar proses pembangunan. Dewasa ini, pelayanan administrasi publik khususnya di bidang kependudukan terhambat dikarenakan permasalahan global *pandemi covid-19*. Hal ini tentunya sangat mempengaruhi pelayanan administrasi publik yang dilakukan oleh pemerintah. Pemerintah menjalankan berbagai cara untuk menanggulangi *pandemi covid-19*. Kemendagri kemudian menerbitkan Permendagri No.7/2019 tentang pelayanan adminduk secara daring, serta Permendagri No.96/2019 tentang pendataan dan penerbitan dokumen kependudukan bagi penduduk rentan adminduk. Kemendagri juga mengeluarkan surat edaran No.443.1/2978 /Dukcapil mengenai penundaan pelayanan administrasi kependudukan secara langsung dan mengalihkan pelayanan secara daring.

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Berbagai permasalahan tentunya dialami oleh dinas Dukcapil di berbagai daerah di Indonesia dalam penerbitan e-KTP. Dinas Dukcapil sebagai penyelenggara tentunya perlu strategi untuk meningkatkan proses pelayanan administrasi publik guna mempercepat proses pembuatan sampai penerbitan e-KTP. Pandemi Covid-19 tentunya berdampak langsung kepada sehingga membawa perubahan yang cukup signifikan kepada segala sendi kehidupan. Mulai dari segi kehidupan sosial antar individu sampai dengan merubah pola kerja serta perilaku diseluruh dunia, termasuk

perubahan pada pelayanan publik di bidang administrasi publik bidang kependudukan di Indonesia. Pemerintah dituntut untuk melaksanakan inovasi guna kelancaran dan peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan khususnya dalam penerbitan e-KTP di masa pandemi covid-19. Selain inovasi, dibutuhkan juga strategi agar pelayanan administrasi kependudukan dapat berjalan lancar dan dirasakan manfaatnya oleh masyarakat. Terhitung Mulai Maret 2020, semua pelaksanaan pelayanan administrasi publik di dinas Dukcapil Kota Banjarbaru ditiadakan dan dialihkan melalui daring. Tentunya menjadi harapan bagi dinas Dukcapil Kota Banjarbaru dalam melaksanakan Pelayanan administrasi Publik meskipun sedang terjadi pandemi covid-19 terlebih untuk menerbitkan KTP-el bagi masyarakat. Masyarakat Kota Banjarbaru diharapkan juga dapat menggunakan pelayanan online secara maksimal melalui daring agar tidak perlu datang langsung ke dinas Dukcapil guna memutus rantai Penyebaran Covid-19

1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah pedoman yang dijadikan untuk penelitian selanjutnya dengan bahasan yang menyerupai maupun relevan untuk dijadikan bahan pertimbangan dan perbandingan sebagai perbaikan kedepannya. Penelitian pertama oleh Mochammad Haidar Fayyadh. Pelayanan publik yang diberikan kepada warga sebanding dengan aturan – aturan pokok dan tata cara yang sudah ditetapkan, Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya melakukan Home Delivery agar warga Surabaya tidak perlu mengambil e-KTP di kantor Dinas Dukcapil Kota Surabaya. Penelitian kedua oleh Nurul Aliah. Sesuai dengan hasil analisis SWOT yang telah dilakukan UPT-P2T BKMD Provinsi Sulawesi Selatan, strategi yang digunakan adalah strategi SO (Strengths-Opportunities). Dengan sarana dan prasarana yang mendukung, dan biaya 0 (nol) rupiah, pelayanan kepada masyarakat menjadi lebih efisien. Penelitian ketiga oleh Andry Benefinto Christarto. Pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta sudah cukup memuaskan dan Dinas Dukcapil terus terus mengupayakan pelayanan yang lebih baik dan maksimal, Usaha Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta untuk Mengatasi hambatan dan permasalahan yang dihadapi yaitu dengan melakukan sosialisasi langsung ke masyarakat, melakukan perekaman e-KTP keliling serta pelayanan langsung mengenai akta kelahiran dan meningkatkan kualitas petugas melalui Pendidikan dan pelatihan.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti berbeda dengan penelitian sebelumnya dikarenakan penelitian ini menghasilkan strategi baru yang bisa menjadi opsi dan nantinya bisa dipakai dalam membenahi pelayanan administrasi kependudukan terutama pelayanan penerbitan e-KTP pada masa pandemi Covid-19 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru.

1.5 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk Mengetahui dan menganalisis strategi apa saja yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru dalam pelaksanaan penerbitan e-KTP di masa pandemi Covid-19 dan 2 serta mengetahui dan menganalisis bagaimana kendala dan hambatan pelaksanaan strategi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru dalam Penerbitan e-KTP di masa Pandemi Covid-19.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan teori analisis SWOT menurut Rangkuti yang didalamnya terdapat 4 dimensi yaitu : Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats. Teknik pengumpulan data yang

digunakan yaitu observasi dan wawancara. Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif peneliti melakukan wawancara mendalam terhadap 6 orang informan yang terdiri dari Kepala Seksi Bidang Identitas Kependudukan dan 5 masyarakat.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Strategi Penerbitan e-KTP yang Dilaksanakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru dimasa Pandemi Covid-19

3.1.1 Pelayanan Penerbitan e-KTP Secara Online

Pandemi Covid-19 mengakibatkan semua bidang pelayanan publik khususnya pelayanan administrasi kependudukan seperti penerbitan e-KTP terhambat, karena tingginya angka penyebaran dan lonjakan kasus infeksi virus Covid-19 di Kota Banjarbaru, akibatnya Pemerintah Kota Banjarbaru memberlakukan PPKM level 4 yang membuat segala macam bentuk pelayanan terhenti sementara dan hanya dilakukan secara online.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Banjarbaru tetap harus melakukan pelayanan walaupun dalam kondisi Pandemi Covid-19, karena pelayanan publik adalah bentuk pelayanan yang vital, ditengah kondisi lonjakan infeksi –Covid-19 yang tinggi, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru hanya melayani melalui online yaitu aplikasi *Dukcapil Mobile Banjarbaru*

3.1.2 Pelayanan Penerbitan e-KTP dengan mobil Siskamling

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru baru bisa menjalankan Pelayanan Penerbitan di Kelurahan ketika Pemerintah Menurunkan PPKM ke *level 3*, dengan tetap menerapkan protokol kesehatan. Pelayanan penerbitan e-KTP di kelurahan masing-masing dilakukan dengan menggunakan mobil *Jebol Siskamling (Jemput Bola Sistem Perekaman Keliling)*. Mobil *Jebol Siskamling (Jemput Bola Sistem Perekaman Keliling)* setiap harinya bergilir mendatangi seluruh kelurahan yang ada di Kota Banjarbaru untuk mengakomodir pelayanan penerbitan e-KTP bagi masyarakat mulai dari pukul 08.00 pagi sampai 12.00. Jumlah pengunjung pun dibatasi hanya sampai 50 orang setiap hari. Pelayanan yang diberikan oleh mobil *Jebol Siskamling* meliputi:

- a. Perekaman data administrasi Kependudukan (KIA, e-KTP)
- b. Pencetakan data administrasi Kependudukan (KIA, e-KTP)

3.2 Kondisi Pelayanan Penerbitan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru pada Masa Pandemi Covid-19 Berdasarkan Analisis SWOT

3.2.1 Kekuatan

3.2.1.1 Adanya Dasar Hukum

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru memiliki dasar hukum dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat baik sebelum maupun saat sedang pandemi *Covid-19*. Sebelum pandemi *Covid-19*, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru melayani berdasarkan Peraturan Daerah Kota Banjarbaru Nomor 4 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Retribusi Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Kota Banjarbaru. Namun ketika pandemi *Covid-19* melanda dan Kota Banjarbaru masuk kedalam situasi tanggap darurat *Covid-19*, maka dikeluarkan Peraturan Walikota Banjarbaru Nomor 4 Tahun 2020 tentang

Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan, dimana peraturan ini mengakomodir bentuk pelayanan administrasi kependudukan dimasa pandemi *Covid-19*.

3.2.1.2 Lokasi Kantor yang Strategis

Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru terletak di tengah Kota Banjarbaru memudahkan masyarakat untuk menjangkaunya. Terletak berdekatan dengan komplek perkantoran OPD, dan Balai Kota Banjarbaru, serta alun alun Kota membuat adanya sinergitas antar OPD yang ada di Kota Banjarbaru dan saling terkoneksi satu sama lain. Hal ini tentunya akan berdampak pada bentuk pelayanan pemerintahan yang lain, apalagi dibelakang Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru terdapat Mall Pelayanan Publik.

3.2.1.3 SDM yang Memadai serta Iklim Kerja yang Sehat

SDM (Sumber daya Manusia) yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru dapat dikatakan memadai dan berkompeten, . Iklim kerja yang tercipta pun cukup baik dan harmonis, hal ini dibuktikan dengan terjaganya hubungan dan komunikasi baik secara vertikal maupun horizontal. Menciptakan suasana kerja yang cair antar pegawai, atasan maupun bawahan.

3.2.2 Kelemahan

3.2.2.1 Pelayanan Lambat dan Kurang Memuaskan

Pemerintah Kota Banjarbaru akhirnya memberlakukan PPKM level 3 hal ini dikarenakan sudah menurunnya angka sebaran infeksi Covid-19 di Kota Banjarbaru. Pelayanan administrasi akhirnya dapat dibuka kembali terutama pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan oleh Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru. Masyarakat Banjarbaru kemudian dapat mendapatkan pelayanan administrasi Kependudukan secara langsung kembali di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru seperti pelayanan penerbitan e-KTP. Pelayanan administrasi kependudukan yang di laksanakan secara langsung di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru ternyata mendapat kritikan dari masyarakat, hal ini dikarenakan pelayanan yang dinilai lambat, seperti penerbitan e-KTP yang memakan waktu sampai satu minggu baru diterima oleh warga pemohon.

3.2.2.2 Petugas Pelayanan Kurang Ramah

Masyarakat masih menilai pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru masih belum memuaskan, hal ini dikarenakan masyarakat menilai bahwa petugas pelayanannya kurang ramah

3.2.2.3 Kurangnya Koordinasi Antar Petugas

Kurangnya koordinasi antar petugas juga membuat pelayanan Administrasi kependudukan terutama pada pelayanan penerbitan e-KTP mendapat keluhan dari masyarakat.

Kesalahan seperti ini tentunya diakibatkan karena kurangnya koordinasi antar petugas yang bertugas di bagian pelayanan e-KTP karena tidak mengecek dulu e-KTP yang hendak dikirim apakah sudah tertuju ke orang yang benar sesuai alamat. Kurangnya koordinasi mengakibatkan kelalaian yang bisa merugikan masyarakat.

3.2.3 Peluang

3.2.3.1 Kemajuan Teknologi Informasi

Kemajuan teknologi informasi telah di optimalkan di seluruh daerah, mulai dari kabupaten dan kota hingga provinsi diseluruh Indonesia. Berbagai kemajuan teknologi ini digunakan untuk berbagai keperluan dan kebutuhan mulai dari media pelayanan dari pelayanan promosi hingga informasi publik. Kota Banjarbaru juga sudah mempunyai aplikasi resmi yang di jalankan dan di manfaatkan sebagai media untuk menjalankan pelayanan administrasi kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru yaitu aplikasi “*Dukcapil Mobile Banjarbaru*”

3.2.3.2 Masyarakat yang Sudah Paham Teknologi

Masyarakat sekarang sudah paham akan teknologi dan rata-rata sudah mempunyai gadget, hal ini tentunya adalah bentuk dukungan secara tidak langsung agar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terus mengoptimalkan pelayanannya terutama pelayanan *online* melalui aplikasi “*Dukcapil Banjarbaru Mobile*” maupun media sosial online seperti *Instagram* dan *Facebook* sebagai sarana sosialisasi dan penyebaran informasi terkini terkait pelayanan administrasi kependudukan

3.2.4 Ancaman

3.2.4.1 Kemungkinan Angka Infeksi Covid-19 Naik kembali

Penyebaran Infeksi *Covid-19* belum hilang dari kehidupan kita, walaupun sudah mematuhi protokol kesehatan, bukan tidak mungkin untuk tetap terkena infeksi penularan *Covid-19*. Jika angka infeksi *Covid-19* naik kembali, Kota Banjarbaru akan masuk kembali ke dalam status PPKM *level 4* dan pelayanan akan kembali menjadi *online*, sehingga akan menghambat beberapa pelayanan seperti proses perekaman e-KTP

3.2.4.2 Masih ada Masyarakat yang Belum Mempunyai Gadget

Walaupun rata-rata masyarakat Kota Banjarbaru sudah melek teknologi, namun masih ada yang belum memiliki Gadget hal ini dibuktikan saat peneliti sedang melakukan penelitian *Help Desk* pada Kamis, 27 Januari 2022, ada masyarakat yang ingin membuat akta kematian, dan pengajuannya harus lewat aplikasi “*Dukcapil Mobile Banjarbaru*”, jadi yang bersangkutan meminjam gadget petugas guna melakukan pengajuan data. Hal ini tentunya akan menghambat inovasi pelayanan *online* yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru dalam memaksimalkan pelayanan administrasi kependudukannya.

3.2.4.3 Dilema Masyarakat

Masyarakat juga mempunyai dilema saat ingin mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan secara langsung di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru. Masyarakat mempunyai dilema tersendiri untuk datang ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru guna mendapatkan pelayanan secara langsung

Tabel 1

Kondisi Pelayanan Penerbitan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru pada Masa Pandemi Covid-19 berdasarkan Analisis SWOT

Lingkup Penelitian	Sub Lingkup Penelitian	Kondisi Pelayanan Penerbitan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru pada Masa Pandemi Covid-19
SWOT	S (Strengths)	1. Adanya Dasar Hukum 2. Lokasi Kantor yang Strategis 3. SDM yang memadai serta Iklim Kerja yang Sehat
	W (Weaknesses)	1. Pelayanan Lambat dan Kurang Memuaskan 2. Petugas Pelayanan Kurang Ramah 3. Kurangnya Koordinasi antar Petugas
	O (Opportunities)	1. Kemajuan Teknologi Informasi 2. Masyarakat Sudah Paham Teknologi
	T (Threats)	1. Kemungkinan Angka Infeksi Covid-19 Naik kembali 2. Masih ada Masyarakat yang Belum Mempunyai Gadget 3. Dilema Masyarakat

Sumber : Rangkuti (diolah oleh peneliti)

Tabel 2

Matriks SWOT Perumusan Strategi Penerbitan e-KTP oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru Pada Masa Pandemi Covid-19

IFAS	STRENGTHS (S)	WEAKNESSES (W)
EFAS	<ul style="list-style-type: none"> - Adanya Dasar Hukum - Lokasi Kantor Strategis - SDM yang Memadai Serta Iklim Kerja yang sehat 	<ul style="list-style-type: none"> - Pelayanan Lambat dan Kurang Memuaskan - Petugas Pelayanan Kurang Ramah - Kurangnya Koordinasi Antar Petugas
OPPORTUNITIES (O)	STRATEGI SO	STRATEGI WO
<ul style="list-style-type: none"> - Kemajuan Teknologi Informasi - Masyarakat Sudah Paham Teknologi 	<ul style="list-style-type: none"> - Mengoptimalkan pelayanan berbasis online maupun offline demi menunjang pelayanan e-KTP - Melakukan promosi dan penyebaran Informasi serta sosialisasi tentang pelayanan administrasi kependudukan melalui media online - Memanfaatkan lokasi kantor yang berada dekat dengan kompleks SKPD (Satuan Kerja Perangkat Daerah) Kota Banjarbaru 	<ul style="list-style-type: none"> - Meningkatkan Sarana dan prasarana penunjang pelayanan administrasi kependudukan terutama pelayanan penerbitan e-KTP - Membuat Mekanisme dan pembagian kerja yang jelas agar terciptanya koordinasi antar petugas
THREAT (T)	STRATEGI ST	STRATEGI WT

<ul style="list-style-type: none"> - Kemungkinan Angka Infeksi Covid-19 naik kembali - Masih ada Masyarakat yang belum mempunyai Gadget - Dilema Masyarakat 	<ul style="list-style-type: none"> - Menggunakan alat pendeteksi suhu badan, pengenalan wajah dan absensi kehadiran otomatis atau <i>Thermonex</i> 	<ul style="list-style-type: none"> - Memperbanyak petugas di <i>Help Desk</i> dan pelayanan lainnya terutama pelayanan e-KTP - Memberikan kepastian kepada masyarakat
--	---	---

Sumber : *Rangkuti (diolah oleh peneliti)*

3.3 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pada penelitian pertama oleh Mochammad Haidar Fayyadh dengan hasil Dinas Dukcapil Kota Surabaya mempunyai inovasi yang sudah di rasakan oleh masyarakat Kota Surabaya yaitu melakukan Home Delivery agar masyarakat Kota Surabaya tidak perlu mengambil e-KTP di kantor Dinas Dukcapil. Pada penelitian ini inovasi yang dilakukan Dinas Dukcapil Kota Banjarbaru yaitu pelayanan penerbitan e-KTP secara online melalui aplikasi *Dukcapil Mobile Banjarbaru* dan pelayanan penerbitan e-KTP dengan mobil Siskamling *Jebol Sikamling (Jemput Bola Sistem Perekaman Keliling)*. Pada penelitian kedua oleh Nurul Aliah dengan hasil penggunaan website pada UPT-P2T Sulawesi Selatan sudah baik dan pelayanan kepada masyarakat menjadi lebih efisien. Pada penelitian ini Disdukcapil Kota Banjarbaru sudah menggunakan aplikasi yang bisa di akses melalui smartphone masyarakat sehingga mempermudah pelayanan kepada masyarakat. Pada penelitian ketiga oleh Andry Benefinto Christarto. Pelayanan public oleh Dinas Dukcapil Kota Yogyakarta sudah cukup memuaskan, Dinas Dukcapil Kota Yogyakarta melakukan sosialisasi langsung ke masyarakat dan melakukan pelayanan langsung ke masyarakat. Pada Penelitian ini Dinas Dukcapil Kota Banjarbaru menghadapi pandemic Covid-19 sehingga harus bekerja extra agar pelayanan public tetap berjalan.

IV. KESIMPULAN

Strategi yang dapat dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru berdasarkan hasil penelitian peneliti dengan menggunakan analisis SWOT, yaitu :

Mengoptimalkan pelayanan berbasis online maupun offline demi menunjang pelayanan e-KTP seperti melakukan promosi dan penyebaran informasi serta sosialisasi tentang pelayanan administrasi kependudukan melalui media online, memanfaatkan lokasi kantor yang berada dekat dengan SKPD (Satuan Kerja Perangkat Daerah) Kota Banjarbaru untuk meningkatkan pelayanan dengan cara pengintegrasian data penduduk ke SKPD (Satuan Kerja Perangkat Daerah) lain yang ada di Kota Banjarbaru, meningkatkan sarana dan prasarana penunjang pelayanan administrasi kependudukan terutama dalam pelayanan penerbitan e-KTP, seperti penambahan alat perekaman/biometric di Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru, dan kalau memungkinkan menambah mobil *Jebol Siskamling (Jemput Bola Sistem Perekaman Keliling)* sebanyak 1 mobil lagi, membuat mekanisme dan pembagian kerja yang jelas agar terciptanya koordinasi antar petugas, supaya tidak terjadi lagi kelalaian dalam bekerja seperti salah kirim e-KTP yang terjadi pada masyarakat sebelumnya, karena dari kelalaian tersebut mengindikasikan bahwa adanya mekanisme kerja yang masih belum teratur sehingga membuat koordinasi antar pegawai dan membuat suatu kelalaian terjadi, menggunakan alat pendeteksi suhu badan pengenalan wajah dan absensi kehadiran otomatis atau *Thermorex*, karena dengan penggunaan alat ini maka masyarakat yang terindikasi terkena Infeksi Covid-19 maka dapat terdeteksi dengan mudah menggunakan alat ini. Absen pegawai mun bisa dilakukan secara tanpa harus melakukan sentuhan langsung dengan alat tesebut, memperbanyak petugas di *Help Desk* dan pelayanan lainnya terutama pelayanan e-KTP, maupun pos lain yang menyediakan administrasi pelayanan

kependudukan agar pelayanan bisa dilakukan dengan cepat dan supaya masyarakat bisa merasakan kepuasan atas pelayanan yang diberikan.

Keterbatasan Penelitian Penelitian ini memiliki keterbatasan yakni waktu yang dimiliki dalam pelaksanaan penelitian hanya 14 hari.

Arah Masa Depan Penelitian (future work). Peneliti memfokuskan bagaimana strategi yang dilakukan oleh Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru dalam pelayanan penerbitan e-KTP di masa pandemic covid-19 agar pelayanan public terus berjalan.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru dan Pegawai Dinas Dukcapil Kota Banjarbaru yang telah memberi kesempatan bagi peneliti untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu selama pelaksanaan penelitian ini berlangsung.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Undang – undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang – undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang – undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan

Permendagri No 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring

Peraturan Daerah Kota Banjarbaru Nomor 4 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan

Badan Pusat Statistik. (2021). Diambil 25 Agustus 2021, dari <https://www.bps.go.id/pressrelease/2021/01/21/1854/hasil-sensus-penduduk-2020.html>

Banjarbaru, D. (2021). Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarbaru. diambil 28 Agustus 2021, from <https://disdukcapil.banjarbarukota.go.id/>

Mulku Zahari, A., Septiana, A., & Fait, T. (2021). *Pelayanan KTP elektronik di masa pandemi Covid-19 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baubau*

Pelayanan publik - Wikipedia bahasa Indonesia, ensiklopedia bebas. (2021). Diambil 25 Agustus 2021, from https://id.wikipedia.org/wiki/Pelayanan_public

Pengertian Strategi – Tingkat, Jenis, Bisnis, Integrasi, Umum, Para Ahli. (2021). Diambil 25 Agustus 2021, from <https://www.gurupendidikan.co.id/pengertian-strategi/>