

INOVASI PELAYANAN KARTU KELUARGA (KK) PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PALANGKA RAYA

Herlina¹⁾, Riamona Sadelman Tulis²⁾, Imanuel Jaya³⁾

1)Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Palangka Raya, Indonesia

2)Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Palangka Raya, Indonesia

2)Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Palangka Raya, Indonesia

Abstrak

Pada akhir tahun 2019 sampai awal tahun 2022 Indonesia sedang menghadapi pandemi Covid-19 namun tidak mengurangi jumlah masyarakat yang mengurus Kartu Keluarga sebaliknya jumlah yang mengurus lebih meningkat untuk mengatasi permasalahan tersebut DISDUKCAPIL Kota Palangka Raya melakukan inovasi pelayanan tentang Penetapan Inovasi pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya bahwa berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah serta untuk memberikan pelayanan yang prima dan untuk percepatan dalam penerbitan dokumen kependudukan. Penelitian ini menggunakan teori Milles B, Mattehew yang memfokuskan inovasi menjadi empat yaitu memiliki kekhasan, memiliki ciri atau unsur pembaharuan, memiliki program yang terencana, dan memiliki tujuan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Berdasarkan penelitian ini ialah bahwa Inovasi Pelayanan Kartu Keluarga (KK) Pada Masa Pandemi Covid-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya sudah berjalan dengan baik. Inovasi pelayanan SI-DOI yaitu sistem pelayanan pemberkasan secara *online* yang memudahkan masyarakat dalam proses pengurusan dokumen kependudukan (Kartu Keluarga), masyarakat tidak perlu bersusah payah datang ke kantor karena bisa diakses dari rumah ataupun tempat kerja melalui website sididukcapil.palangkaraya.go.id., pelayanan dalam pembuatan Kartu Keluarga melalui SI-DOI lebih *simple* dan mempersingkat waktu dan juga dapat meminimalisir penyebaran Covid-19 dengan mengurangi jumlah masyarakat yang datang ke kantor.

Kata Kunci: Pelayanan Publik; Inovasi Pelayanan; Kartu Keluarga.

PENDAHULUAN

Sebuah Negara memiliki tujuan untuk mensejahterakan masyarakatnya. Pencapaian tujuan tersebut dapat dilakukan dengan berbagai macam upaya, namun hal yang paling mendasar dalam mencapai kesejahteraan masyarakat adalah dengan memberikan pelayanan publik yang baik. Sesuai dengan penyelenggaraan Negara, pihak yang mampu memenuhi kebutuhan warga negaranya adalah pemerintah. Pemerintah dalam hal keberlangsungan suatu Negara memiliki peran sebagai pelayanan masyarakat, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pihak pemerintah diwakilkan oleh birokrasi. Sedangkan masyarakat berperan sebagai pihak yang dilayani atau dalam konteks *New public service* berperan sebagai warga negara atau *citizens* (Erna Setijaningrum, 2009:12).

Dalam Undang-Undang Pasal 5 Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa ruang lingkup pelayanan publik adalah meliputi pelayanan barang publik, jasa dan pelayanan administratif. Kegiatan pelayanan publik administratif yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah yaitu layanan yang menyediakan dokumen penting atau surat-surat bernilai kepada masyarakat untuk memberikan perlindungan terhadap hak-hak masyarakat, salah satu contoh layanan dalam penerbitan Kartu Keluarga, KTP, sertifikat tanah ataupun surat nikah. Pelaksanaan administrasi yaitu rangkaian pendataan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil yang diselenggarakan oleh pemerintah merupakan bagian dari pelayanan publik.

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan. Hak setiap penduduk adalah untuk dilindungi dan diperlakukan secara adil dalam memenuhi semua urusan administrasi kependudukan yang telah ditetapkan oleh pemerintah berdasarkan hukum yang berlaku. Hak dan kewajiban tersebut berlaku bagi semua penduduk Indonesia dan warga Negara Asing yang bertempat tinggal di Indonesia. Administrasi kependudukan yang dokumennya dikeluarkan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil yang ada di seluruh daerah di Indonesia.

Kartu Keluarga (KK), adalah kartu identitas keluarga yang memuat data tentang Nama, susunan dan hubungan dalam keluarga, jumlah anggota keluarga serta identitas anggota keluarga. Kartu Keluarga memang hanya sebuah catatan administratif, namun

wajib dimiliki oleh setiap keluarga. Kartu Keluarga ini sangat penting dan bermanfaat karena data yang ada pada kartu keluarga dapat digunakan sebagai bukti jati diri hubungan seseorang dengan keluarganya. Kartu Keluarga sangat dibutuhkan oleh setiap individu dalam kepengurusan berbagai hal mengenai kependudukan seperti Paspor, Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran, BPJS, pendaftaran sekolah, pengurusan beasiswa dan pelayanan sosial lainnya. Pengertian tersebut berarti bahwa setiap penduduk harus di data dan ditata melalui penertiban dokumen yang dikeluarkan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil setempat agar pemerintah dapat dengan mudah memenuhi segala urusan kependudukan bila dokumen setiap penduduk dapat dikelola dengan baik dan tertib.

Inovasi memiliki pengertian yang tidak hanya sebatas membangun dan memperbaharui namun juga dapat didefinisikan secara luas, memanfaatkan ide-ide baru untuk menciptakan produk, proses, dan layanan (Susanto dalam Mochammad Rizki Dwi Satrio Sutrisno, Inovasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik*, Vol. 3. 2015 :1814-1820).

Pandemi Covid-19 telah menjadi tantangan bagi penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. Pelayanan publik saat ini sudah menjadi kebutuhan dasar masyarakat yang harus dipenuhi oleh pemerintah. Walaupun di masa pandemi, kebutuhan tersebut harus tetap dapat dilaksanakan secara baik dan diadaptasi oleh para penyelenggara layanan. Maka dari itu perlu kesadaran masing-masing penyelenggara layanan dalam meningkatkan standar pelayanan publik yang harus dilakukan demi upaya pencegahan penyebaran Covid-19. Bentuk pelayanan publik pada saat sebelum pandemi yaitu jika masyarakat ada kebutuhan atau ada kepentingan yang terkait dengan pelayanan publik maka masyarakat tersebut bisa langsung datang ke kantor atau ke instansi dimana tempat kebutuhan masyarakat tersebut bisa terpenuhi dan pada saat pandemi pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya.

Berdasarkan Keputusan Walikota Palangka Raya Nomor 188.45/106/2022 Tentang Penetapan Inovasi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya untuk senantiasa melakukan inovasi pelayanan pada saat pandemi Covid-19 yaitu pelayanan secara *online* yang disebut dengan SI-DOI (Sistem Informasi

Dukcapil Oloh Itah) dapat diakses melalui *website* resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya yaitu sidoidukcapil.palangkaraya.go.id. Inovasi pelayanan SI-DOI (Sistem Informasi Dukcapil Oloh Itah) adalah inovasi pelayanan yang merupakan inovasi rekomendasi oleh pemerintah pusat dan dikembangkan sesuai ciri khas dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya sendiri.

TINJAUAN PUSTAKA

Johanes Basuki (2018:13) mendefinisikan pelayanan sebagai “suatu proses kegiatan seseorang atau sekelompok orang untuk memberikan bantuan berupa jasa atau barang seoptimal mungkin kepada pihak lain yang memerlukan baik diminta dan/atau tidak diminta dengan tujuan kepuasan publik”.

Menurut Herbert A. Simon dalam Harbani Pasolang (2016:50) mendefinisikan administrasi sebagai kegiatan-kegiatan kelompok yang bekerjasama untuk mencapai tujuan-tujuan bersama. Siagian dalam Pasolang (2016:50), mendefinisikan administrasi sebagai keseluruhan proses kerja sama antar dua orang manusia atau lebih yang didasari oleh rasionalitas tertentu mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Menurut Herbert A. Simon dalam Harbani Pasolang (2016:50) mendefinisikan administrasi sebagai kegiatan-kegiatan kelompok yang bekerjasama untuk mencapai tujuan-tujuan bersama. Siagian dalam Pasolang (2016:50), mendefinisikan administrasi sebagai keseluruhan proses kerja sama antar dua orang manusia atau lebih yang didasari oleh rasionalitas tertentu mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Literatur atau tulisan yang dijadikan tinjauan pustaka pertama dalam penulisan ini adalah skripsi yang ditulis oleh Fauzan Maulana yang berjudul “Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman (Studi Kasus Pelayanan E-KTP Keliling)”. Dapat disimpulkan dalam penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan mengenai bagaimana penerapan inovasi pelayanan yang Dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman dan faktor pendukung Apa yang Dilakukan dalam melakukan pelayanan E-KTP keliling.

Literatur atau tulisan yang dijadikan tinjauan pustaka kedua dalam penulisan ini adalah skripsi milik Sukarmin “Inovasi Pelayanan Publik Melalui

Administrasi Kependudukan Bagi Penyandang Disabilitas (Adminduk Inklusif) Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba". Penelitian ini berfokus untuk mengetahui lebih jauh bagaimana Inovasi Pelayanan Publik Melalui Adminduk Inklusif Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penulisan ini adalah metode deskriptif kualitatif sebagaimana penulisan ini bertujuan untuk Untuk mengetahui inovasi pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) pada masa pandemi Covid-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Palangka Raya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Inovasi berarti mengubah sesuatu hal sehingga menjadi sesuatu yang baru. Tujuan inovasi adalah sebagai solusi untuk mengatasi persoalan yang dimiliki instansi dan mengembangkan kemampuan bersaingnya agar kesejahteraan masyarakat dapat terjaga. Inovasi dalam sektor publik sangat diperlukan dalam rangka meningkatkan efisiensi dan mengurangi biaya, dan mengembangkan penggunaan *Information and Communication Technology* (ICT) dan untuk melihat bagaimana inovasi pelayanan SI-DOI dalam memberikan pelayanan terhadap pembuatan Kartu Keluarga (KK) pada masa pandemi Covid-19 yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Palangka Raya dengan teori dari Milles B, Mattehew dalam (Tahir & Harakan, 2017) memfokuskan inovasi menjadi empat, yaitu:

Memiliki Kekhasan

Kekhasan bahwa inovasi pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) pada masa pandemi Covid-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya memiliki kekhasan yaitu nama inovasi pelayanan yaitu SI-DOI Sistem Informasi Dukcapil Olah Itah dimana kata Olah Itah menggunakan bahasa Dayak Ngaju KALTENG dan tampilan pada gambar dari pelayanan melalui *website* yang mempunyai

kekhasan tersendiri berbeda dengan DISDUKCAPIL di kota lain contohnya DISDUKCAPIL Banjar Baru.

Memiliki Ciri Atau Unsur Pembaharuan

Ciri dan unsur pembaharuan dari inovasi SI-DOI ini sendiri terletak pada sistem yang diterapkan dimana pelayanan sebelumnya *offline* dan dikembangkan menjadi pelayanan *online*, DISDUKCAPIL Kota Palangka Raya telah melakukan inovasi atau pembaharuan terkait pelayanan dalam pembuatan KK (SI-DOI) dimana pembaharuan itu sendiri dilakukan untuk meningkat pelayanan di DISDUKCAPIL Kota Palangka Raya serta mengatasi permasalahan pelayanan dalam pembuatan KK pada masa pandemi Covid-19 seperti saat ini, inovasi SI-DOI ini adalah inovasi pelayanan yang direkomendasikan oleh pemerintah pusat untuk meningkat pelayanan dan dikembangkan sesuai kebutuhan dan ciri khas dari DISDUKCAPIL Kota Palangka Raya sendiri yang disebut dengan Sistem Informasi Dukcapil Oloh Itah (SI-DOI).

Memiliki Program Yang Terencana

Dengan meluncurkan inovasi SI-DOI ini DISDUKCAPIL Kota Palangka Raya sendiri sudah mempunyai program yang sudah direncanakan dan dipersiapkan dengan matang selama 3 tahun mulai tahun dari agustus 2019 yaitu untuk memudahkan masyarakat mengurus data kependudukan khususnya dalam pelayanan pembuatan KK di bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk serta mengatasi permasalahan pelayanan dalam pembuatan KK pada masa pandemi Covid-19 guna meminimalisir penyebaran Covid-19 dengan mengurangi kerumunan di dalam kantor dengan adanya inovasi ini masyarakat tidak perlu lagi bersusah payah datang ke kantor untuk mengurus dokumen kependudukan. Disdukcapil Kota Palangka Raya meluncurkan Sistem Informasi Dukcapil Oloh Itah (SI-DOI) bertepatan dengan peringatan hari jadi Pemerintah Kota Palangka Raya ke-57 pada tanggal 17 Juni 2022 dan jumlah masyarakat yang mengurus Kartu Keluarga melalui SI-DOI dari bulan Juni sampai 22 November 2022 berjumlah 13.742 dokumen kartu Keluarga (Juni = 2350, Juli = 2652, Agustus = 2458, September = 2040, Oktober = 2093, dan 1-22 November = 2149), inovasi SI-DOI ini sudah

dirancang sebelum adanya pandemi Covid-19 namun di saat peluncurannya bertepatan juga dengan adanya pandemi Covid-19 artinya inovasi SI-DOI ini akan tetap diluncurkan meskipun tidak ada pandemi Covid-19.

Memiliki Tujuan

Bahwa diluncurkannya inovasi SI-DOI ini tentu saja mempunyai tujuan, tujuan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya meluncurkan inovasi SI-DOI untuk meningkatkan pelayanan, untuk melaksanakan tertib administrasi di Kota Palangka Raya, dan juga untuk mengatasi masalah pelayanan dalam pembuatan KK pada masa pandemi Covid-19 di DISDUKCAPIL Kota Palangka Raya. Strategi yang digunakan untuk mencapai tujuan dengan membuat sistem pelayanan lebih mudah dan tidak berbelit-belit, melalui inovasi SI-DOI pelayanan dalam pembuatan Kartu Keluarga (KK) menjadi lebih *simple* (sederhana), cepat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan serta pembahasan dalam penelitian ini, peneliti menyimpulkan bahwa sesuai dengan tujuan penelitian ialah untuk menjawab bagaimana inovasi pelayanan SI-DOI dalam memberikan pelayanan terhadap pembuatan Kartu Keluarga (KK) pada masa pandemi Covid-19 yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Palangka Raya yaitu dengan menggunakan teori menurut Milles B, Mattehew dalam (Tahir & Harakan, 2017) berjalan dengan baik memenuhi unsur inovasi dari indikator:

1. Memiliki Kekhasan

Kekhasan dari inovasi pelayanan SI-DOI dalam pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) pada masa pandemi Covid-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Palangka Raya yaitu nama inovasi pelayanan yaitu SI-DOI Sistem Informasi Dukcapil Oloh Itah dimana kata Oloh Itah menggunakan bahasa Dayak Ngaju KALTENG, dan tampilan pada gambar dari *website* yang mempunyai kekhasan tersendiri.

2. Memiliki Ciri Atau Unsur Pembaharuan

Ciri atau unsur pembaharuan dari inovasi pelanar SI-DOI yaitu pembaharuan dari inovasi SI-DOI ini sendiri terletak pada sistem pelayanan yang diterapkan dimana pelayanan sebelumnya *offline* dan dikembangkan menjadi pelayanan *online*.

3. Memiliki Program Yang Terencana

Program inovasi pelayanan SI-DOI sudah direncanakan dan dipersiapkan dengan matang selama 3 tahun mulai tahun dari agustus 2019 yaitu untuk memperbaiki pelayanan, dan mempermudah pelayanan agar menjadi lebih *simple* (sederhana) dalam pelayanan pembuatan KK di bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk.

4. Memiliki Tujuan

Tujuan dari inovasi pelayanan SI-DOI ini untuk meningkatkan pelayanan, untuk melaksanakan tertib administrasi serta mengatasi masalah dalam pelayanan pembuatan KK pada masa pandemi Covid-19.

DAFTAR PUSTAKA

Basuki, J. (2018). *Adminitrasi Publik*. PT. Rajagrafindo Persada.

Erna Setijaningrum. (2009). *Inovasi Pelayanan Publik*. Medika Aksara Globalindo.

Keputusan Walikota Palangka Raya Nomor 188.45/106/2022 tentang *Penetapan Inovasi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya*.

Pasolong, H. (2016). *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Alfabeta.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*. Alfabeta.

Undang-undang No.23 Tahun 2006 Tentang *Administrasi Kependudukan*.

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