

# **PENGEMBANGAN LEBIH LANJUT KUALITAS ADMINISTRASI DALAM PEMBUATAN KTP DI MASA PANDEMI VIRUS CORONA**

**DENGAN TEMA :**

## **GOVERNANCE COVID-19 TRANSITION DALAM PELAYANAN PUBLIK DI MASA NEW NORMAL**

*Cindy Fajar Kumala, Rizka Dwi Lokanita Mawadah, Siska Tri Rosdiana, Yunita Tamara Putri, Robby Darwis Nasution*

1. Universitas Muhammadiyah Ponorogo, [kumalacindy23@gmail.com](mailto:kumalacindy23@gmail.com)
2. Universitas Muhammadiyah Ponorogo, [rizkadwilm451@gmail.com](mailto:rizkadwilm451@gmail.com)
3. Universitas Muhammadiyah Ponorogo, [siskatrrrdiana@gmail.com](mailto:siskatrrrdiana@gmail.com)
4. Universitas Muhammadiyah Ponorogo, [yunitatamara70@gmail.com](mailto:yunitatamara70@gmail.com)
5. Universitas Muhammadiyah Ponorogo, [darwisnasution69@gmail.com](mailto:darwisnasution69@gmail.com)

### **ABSTRAK**

*Pemeriksaan ini diarahkan untuk melihat bagaimana bantuan pembuatan e-KTP di masa pandemi virus corona. Disdukcapil Kota Baubau, hanya merupakan bagian dari memegang dan mendukung dalam menawarkan jenis bantuan kepada daerah. Penelitian ini menggunakan pendekatan teknik subjektif melalui audit tertulis. Hasil review menunjukkan bahwa Disdukcapil Kota Baubau telah menyelesaikan administrasi publik sesuai pedoman dalam bantuan pembuatan e-KTP, dimana administrasi dibawa melalui aplikasi WhatsApp (WA) melalui Android. Kelompok masyarakat juga tertarik pada sistem perakitan, memberikan kantor dan fondasi yang memuaskan sesuai dengan konvensi kesehatan Coronavirus - 19, dan mempekerjakan pekerja yang cakap untuk bekerja dengan transportasi administrasi. Dampak lanjutan dari konsentrat ini juga memberikan faktor-faktor yang mempengaruhi bantuan pembuatan e-KTP Dinas Kependudukan dan Pendaftaran Umum (Disdukcapil) Kota Baubau selama masa pandemi virus Corona, khususnya: komponen penggerak yang memudahkan aparatur dalam menawarkan jenis bantuan yang baik dan SDM dapat diakses. menguasai di lapangan. Meskipun ada beberapa hambatan khusus, terutama dari organisasi web, tidak semua orang memiliki ponsel android dan memahami kerangka kerja bantuan online/online.*

*Kata Kunci : Coronavirus, e-KTP, Pelayanan Publik*

### **ABSTRACT**

*This examination was led to perceive how the assistance for making e-KTP during the Coronavirus pandemic was. The Branch of Populace and Common Enrollment ( Disdukcapil) of Baubau City, is just a part of holding and supporting in offering types of assistance to the local area. This study utilizes a subjective technique approach through a writing audit. The aftereffects of the review show that the Disdukcapil of Baubau City has finished public administrations as per guidelines in the help of making e-KTP, where administrations are brought out through the WhatsApp (WA) application by means of Android. The people group likewise takes an interest in the assembling system , gives offices and satisfactory foundation as per the Coronavirus - 19 wellbeing convention, and utilizes able workers to work with administration conveyance. The aftereffects of this concentrate additionally give factors that influence the assistance of making e-KTP of the Baubau City Populace and Common Enlistment*

*Administration (Disdukcapil) during the Coronavirus pandemic, specifically: the driving component where the apparatuses accessible in offering good types of assistance and HR are accessible. master in the field. Despite the fact that there are a few unique snags, particularly from the web organization, not every person has an android telephone and comprehends the on the web/online assistance framework.*

*Keywords: Coronavirus, e-KTP, Public Services*

## **PENDAHULUAN**

Coronavirus adalah bencana di seluruh dunia yang telah melanda beberapa negara di seluruh planet ini. Infeksi ini sebelumnya muncul dari China, tepatnya wilayah Wuhan dan pada umumnya menyebar melalui kontak nyata (Septiadi dan Alfarizi, 2020). Saat ini, keberadaan latihan masyarakat Indonesia berubah karena dampak dari pandemi virus corona, baik di bidang pengajaran, transportasi, aspek sosial keuangan (Mufida, 2020), mengingat latihan bantuan masyarakat yang dipisahkan oleh pemanfaatan pemisahan sosial dan pemisahan fisik dalam penyelenggaraan administrasi publik. (Syafrida dan Hartati, 2020).

Administrasi publik diberikan oleh otoritas publik kepada daerah sejak lahir bahkan dari perut sampai akhir. Dengan demikian, administrasi pengungkapan memiliki derajat yang luas, terutama dalam menangani persyaratan untuk ketahanan umat manusia (Harlan, 2020).

Bangsa-bangsa di berbagai wilayah di planet ini, termasuk Indonesia, mengungkapkan pemerintahan sesuai keinginan, permintaan, asumsi, dan kebutuhan wilayah setempat sebagai tanda sifat organisasi pemerintah dalam menjalankan kewajiban dan kapasitasnya (Thoha dalam Nurdin, 2019).

Sejak sebelas tahun sebelum Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang administrasi publik disahkan, telah mengubah pandangan dunia tentang alat pemerintah yang "dilayani" menjadi "melayani". Ini adalah jenis kenyataan dari otoritas publik dalam menawarkan bantuan luar biasa secara cepat dan terukur yang terletak pada kecenderungan umum individu yang secara tidak terduga menjadi klien dengan harapan mendapatkan hasil yang menarik dan efektif (Kurdi, 2020), (Sasmito, Larasati, Dema, 2020).

Epidemi Covid Illness 2019 (Coronavirus) yang melanda Indonesia segera mengubah tata cara penyelenggaraan pemerintahan yang tadinya dari dekat dan personal berubah menjadi administrasi publik yang berbasis web/online. Terlepas dari apakah ada administrasi mata-ke-mata, mereka dibatasi dengan terus berfokus pada konvensi kesehatan berdasarkan undang-undang tidak resmi yang menggunakan aturan 3M, khususnya mencuci tangan, mengenakan

kerudung dan menjaga jarak yang sebenarnya. Hal ini berlaku, mengingat adanya bantuan pembuatan Kartu Karakter Elektronik (Welina, 2020).

Mencermati Pedoman Pendeta Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 102 Tahun 2019 tentang Pilihan Akses dan Pemanfaatan Informasi Kependudukan, maka dinyatakan bahwa pengorganisasian kependudukan merupakan lanjutan dari latihan pengorganisasian dan pengendalian arsip sebagai informasi kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pendaftaran umum, pengelola data organisasi kependudukan dan penggunaan hasilnya untuk administrasi publik dan peningkatan bidang lainnya. Oleh karena itu, sangat penting bagi setiap daerah yang telah memenuhi prasyarat untuk memiliki kartu karakter sebagai semacam perspektif bagi otoritas publik dalam menawarkan jenis bantuan publik sebagai bentuk keabsahan dan pengakuan negara atas realitasnya. Kota Baubau merupakan salah satu daerah otoritatif di Wilayah Sulawesi Tenggara. Secara geologis, Kota Baubau memiliki wilayah penting sebagai jalur perjalanan transportasi laut, baik dari Indonesia bagian timur maupun sebaliknya, melalui Pelabuhan Murhum dan transportasi udara melalui terminal Udara Betoambari. Berdasarkan hal tersebut, kota Baubau berubah menjadi wilayah metropolitan. Menyinggung informasi yang disebar oleh tim Virus Corona Wilayah Sulawesi Tenggara pada tanggal 17 Mei 2020 pukul 17.00 WITA, hingga saat ini persebaran individu yang terpapar virus Corona di Kota Baubau adalah sebagai berikut: 132 individu tanpa manifestasi (OTG), 2 orang dalam pengawasan (PDP), 18 orang dalam pemeriksaan (ODP), dan 5 orang positif Corona. Dengan jumlah yang sangat besar ini, Kota Baubau dikenang sebagai urutan wilayah zona merah yang terpapar virus Corona (Welina, 2020).

Melihat kondisi pandemi saat ini, KTP elektronik menjadi kebutuhan yang sangat mendesak bagi daerah setempat untuk keperluan kewenangan, baik sebagai syarat memperoleh bantuan sosial di masa wabah virus corona, mengatur BPJS untuk mendapatkan administrasi kesejahteraan, membuka pencatatan bagi klien baru, memilah-milah. untuk melanjutkan pendidikan lanjutan bagi seluruh penduduk. siswa sekolah menengah yang baru saja lulus dan perlu pindah ke berbagai daerah hanya sebagai penyampaian suara dalam proses aturan mayoritas, khususnya keputusan kepala daerah di beberapa tempat yang diadakan selama ini.

Di masa pandemi virus Corona ini, metode yang dilakukan dalam menawarkan jenis bantuan kepada daerah setempat dalam pembuatan KTP elektronik di Dinas Kependudukan dan Pendaftaran Umum Kota Baubau menggunakan framework berbasis internet (Senong, 2020), (Heeryl, 2020), (Fiyy, 2020), (Welina, 2020). Hal ini bergantung pada Surat Bundaran

Imam Petikemas RB Nomor 19 Tahun 2020 tentang Perubahan Kerangka Kerja ASN di Masa Pandemi Virus Corona, Bundaran Pendeta Rumah Nomor 440/2436/SJ dan Permendagri Nomor 20 Tahun 2020 tentang Percepatan up Penanganan Covid dan Surat Dirjen Dukcapil Nomor 443.1/2978/Dukcapil tanggal Walk 16 Tahun 2020, Ikatan Kependudukan dan Harapan Penyakit Covid (Gustam, 2020), (Nugraheny, 2020), (Yusran, 2020)). Bagaimanapun, dalam siklus pengumpulan ada pengaturan waktu penundaan yang teratur (Welina, 2020), selain itu tidak semua orang yang perlu mengelola perakitan ID elektronik ponsel Android dapat mengumpulkan catatan di web (Adha, 2020) .

Berdasarkan hal-hal tersebut di atas, menarik untuk disimak, seperti halnya menemukan permasalahan dalam eksplorasi ini:

1. Bagaimana bantuan pembuatan KTP elektronik pada masa pandemi Covid di Perpustakaan Umum dan Organisasi Kependudukan Kota Baubau
2. Apa saja komponen pendukung dan penghambat pembuatan KTP elektronik pada masa pandemi Covid di Cabang Kependudukan 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).

Organisasi adalah latihan formatif yang dapat dirasakan melalui hubungan yang setara antara penerima dan koperasi ahli dengan menggunakan hubungan sebagai perangkat atau pemegang dalam menawarkan bantuan semacam ini. Untuk mencapai tujuan manajerial, implementasi kebijakan harus memiliki aturan peraturan. Ada beberapa aturan untuk bantuan publik yang biasanya digunakan sebagai tolok ukur, khususnya: kerangka manajerial, waktu pemenuhan, biaya otoritatif, hal-hal regulasi, rencana kantor dan kapasitas untuk menjalankan otoritas (Mukarom dan Laksana, 2016). Hal senada juga disampaikan oleh (Mahmudi dalam Amir et al., 2019).

Standar organisasi di unit bantuan publik harus menjadi bagian penting dari organisasi yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Implementasi Kebijakan yang mengharuskan asosiasi ahli untuk merancang dan membuat aturan bantuan. Sebagaimana dalam Pasal 21 Undang-undang ini, yang dimaksud dengan bagian pengurusan standar adalah sesuatu seperti beberapa komponen, yaitu: alasan yang sah, pokok-pokok, struktur, jangka waktu penyelesaian, biaya, hal-hal yang berwenang, pendirian, kemampuan kumpul mekanik,

pengawasan orang dalam. , masalah pengawasan , jumlah pelaksana, jaminan, keamanan dan jaminan bantuan pemerintah seperti penilaian pelaksanaan spesialis.

## **METODE**

Eksplorasi ini menggunakan pemeriksaan subjektif dengan metodologi grafis melalui studi menulis. Studi penulisan diselesaikan dengan mempertimbangkan keragaman dan pemanfaatan sumber seni, baik media berbasis web, media cetak, buku harian, dan buku-buku yang berhubungan dengan hal-hal yang diperiksa dan dieksplorasi, kemudian, pada saat itu, untuk pemeriksaan tambahan (penelitian rekaman atau konten). penyelidikan) (Hardani et al. . , 2020). Media online dikumpulkan dari 15 berita terkait dengan administrasi KTP elektronik selama rentang waktu Covid dari Februari hingga Oktober 2020. Penggunaan teknik ini karena kondisi Coronavirus - 19 yang membuat pencipta tidak dapat menemukan dan mengumpulkan informasi yang digunakan untuk mendapatkan data. Eksplorasi ini dipusatkan pada bantuan pembuatan KTP elektronik di Dinas Kependudukan dan Pendaftaran Umum Kota Baubau.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Administrasi KTP Elektronik di Masa Pandemi Corona**

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 cara ini akan melahirkan manajemen kebijakan mutu. Mendapat penilaian (Mukarom dan Laksana, 2016), berikut adalah pedoman pengelolaan kebijakan pembuatan KTP elektronik pada masa pandemi virus corona di Dinas Kependudukan dan Pendaftaran Umum Kota Baubau:

### **Metode Administrasi**

Teknik Bantuan adalah daya tarik bagi penyedia dan penerima dalam memberi dan menerima administrasi. Dalam pembuatan KTP elektronik sangat bergantung pada adanya

SOP yang digunakan. Berikut SOP pembuatan KTP elektronik di Bagian Kependudukan dan Pendaftaran Umum Kota Baubau:

1. Musyawarah (calon) setempat menyerahkan berkas-berkas yang diperlukan untuk penyelenggaraan KTP elektronik kepada petugas Disdukcapil di loket bantuan yang telah diberikan
2. Petugas Disdukcapil memproses penerbitan KTP elektronik berdasarkan catatan yang dikumpulkan hingga tahap pencetakan KTP
3. Petugas memberikan tanda pengenal elektronik yang dicetak kepada seluruh penduduk (calon) disertai dengan bukti pemulihan yang disahkan oleh lingkungan

Namun, untuk memenuhi poin utama di atas, ada beberapa persyaratan yang harus dipenuhi oleh individu yang ingin membuat KTP elektronik, khususnya:

1. Masyarakat (Calon) 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 pernyataan pindah dari wilayah Disdukcapil awal (bagi WNI yang pindah dari satu kabupaten)
7. Wasiat atau Hibah Jangka Panjang (untuk yang tak tersentuh)
8. Lengkapi struktur permohonan pembuatan KTP elektronik lain yang telah diberikan

Untuk memutus mata rantai penyebaran virus Corona, Dinas Kependudukan dan Pendaftaran Umum Baubau Sulawesi Tenggara secara singkat tidak memberikan bantuan secara langsung (on the spot) atau tatap muka kepada masyarakat umum dalam pembuatan KTP elektronik, belum menjalankan administrasi online. Dengan demikian, daerah benar-benar mendapatkan kebebasan penuh dan administrasi untuk memenuhi kebutuhan mereka untuk mengatasi kekhawatiran mereka, terutama untuk mendapatkan KTP elektronik (Adha, 2020), (Welina, 2020), (Seonong, 2020), (Yusran, 2020), (Nurliyani, 2020). Administrasi Publik Disdukcapil Kota Baubau terbantu secara online melalui aplikasi WhatsApp (WA) dengan media telepon Android, untuk menjauhkan diri dari gerombolan dan sebagai semacam penghilangan fisik (Adha, 2020), (Welina, 2020), (Yusran, 2020). Untuk bekerja dengan administrasi dan penerimaan data kependudukan secara keseluruhan, selama masa pandemi ini Disdukcapil menyampaikan WA nomor kontak perwakilan yang telah secara tegas

diperintahkan sebagai individu yang bertanggung jawab untuk mengawasi KTP elektronik sebagai nomor yang digunakan sebagai nomor panggil Disdukcapil yang efektif terbuka untuk umum sehingga informasi tentang perakitan KTP elektronik dapat diperoleh dengan mudah. Dengan demikian masyarakat umum dapat mengirimkan arsip berupa foto atau pdf dengan mencantumkan email dan nomor telepon yang dapat dihubungi, sehingga dengan asumsi laporan telah dinyatakan lengkap atau arsip tidak mencukupi mengenai hal tersebut, maka pejabat Disdukcapil akan menghubungi nomor. Ketimbang sehari sebelum merebaknya virus Corona, administrasi yang dilakukan dalam pembuatan KTP elektronik buka pada hari-hari bukan akhir pekan dari Senin pukul 08.00 WITA hingga 12.00 WIB dan Jumat pukul 08.00 hingga 11.00 WITA (Adha, 2020), (Welina, 2020), (Asmaddin, 2020), (Asmaddin, 2020). Kemudian pada saat itu, setelah daerah mengirimkan berkas ke nomor yang diberikan, tahap selanjutnya petugas Disdukcapil mencetak dokumen sesuai dengan kebutuhan daerah setempat (calon) sehingga laporan diserahkan kepada masing-masing pihak. kewajiban dan kapasitas utama mereka untuk menangani (Welina, 2020).

Namun, tidak semua orang yang mengelola pembuatan KTP elektronik memiliki ponsel Android dan ada juga orang yang tidak memahami administrasi melalui sistem berbasis web.

Sementara mereka sangat membutuhkan catatan tersebut, pihak Disdukcapil menyiapkannya dengan memberikan petugas luar biasa di loket untuk membantu pengajuan pendaftaran online ke komunitas panggilan yang dapat diakses, namun dengan catatan masyarakat umum atau calon memberikan nomor telepon yang bisa dihubungi. tercapai. Bantuan terjadi dengan melanjutkan ke nol pada konvensi Coronavirus. (Welina, 2020).

Selain itu, dengan tetap mengikuti konvensi virus Corona, Disdukcapil Kota Baubau menawarkan berbagai jenis bantuan pembuatan KTP elektronik dengan mendapatkan bola, khususnya kunjungan ke panti jompo dan penyandang disabilitas yang sudah memenuhi syarat dan belum memiliki KTP elektronik. Hal ini dilakukan dengan koordinasi yang erat dengan asosiasi kelurahan. Hasil dari koordinasi ini adalah adanya laporan dari pihak kelurahan mengenai data individu yang diposisikan lebih berpengalaman dan tidak mampu disertai alamatnya, maka pada saat itu Disdukcapil akan melingkari kembali ke sini. Mengingat hal itu, Disdukcapil andal melakukan koordinasi yang fenomenal dengan pihak kelurahan (Wolio, 2020). Waktu Berbuah

Waktu kulminasi berhubungan dengan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pembuatan KTP elektronik. Berdasarkan SOP yang berlaku saat ini, waktu yang biasa untuk

pembuatan KTP elektronik adalah 3 hari, terhitung sejak dokumen kulminasi informasi diberikan kepada masyarakat umum atau calon kepada petugas Disdukcapil dan pencatatan dinyatakan selesai. Namun, terkadang dalam sistem perakitan terdapat kendala jaringan, sehingga pembuatan KTP elektronik biasanya terlambat 5 hari, bahkan ada yang sampai tujuh hari. Melalui rentang waktu tersebut, Disdukcapil juga tidak lagi mengeluarkan surat pernyataan atau penggantian sebagai pengganti arsip pertama seperti yang terjadi pada masa sebelum wabah virus corona (Welina, 2020).

### **Biaya Administrasi**

Biaya administrasi adalah pungutan yang dibebankan untuk mendukung penerima dalam mengawasi serta memperoleh administrasi dari pemasok, berapa banyak yang diselesaikan berdasarkan kesepakatan antara koordinator dan wilayah setempat dan diselesaikan berdasarkan undang-undang yang sesuai. Meski demikian, pembuatan KTP elektronik sejak 1 Januari 2014 tidak dipungut biaya alias gratis karena ini merupakan strategi fokus pemerintah dengan tujuan berlaku di seluruh Indonesia, (Antara, 2020), (Yasmin, 2020). Disdukcapil sebagai perluasan pusat pemerintahan terdekat sejauh membuat KTP elektronik dan pencatatan penduduk cukup menjalankan strategi tersebut.

### **Barang Administrasi**

Hal-hal administrasi merupakan akibat dari administrasi yang akan diperoleh daerah sesuai dengan pengaturan yang telah ditetapkan. Pembuatan KTP elektronik dikenang untuk kelompok bantuan manajerial, untuk situasi ini bantuan yang menghasilkan berbagai jenis catatan yang benar yang diperlukan oleh daerah sebagai keabsahan status kewarganegaraan. Interaksi pendampingan pembuatan KTP elektronik di Disdukcapil Kota Baubau mulai dari tahap sortir record hingga pencetakan akan membuahkan hasil, khususnya keberadaan KTP elektronik yang layak digunakan oleh daerah setempat. KTP elektronik ini juga sangat berarti seumur hidup sejak diterbitkannya Surat Edaran Pendeta Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 470/296/SJ tertanggal 29 Januari 2016.

### **Penataan Kantor**

Penataan kantor terkait dengan penataan kantor pendukung dan yayasan selama pembuatan KTP elektronik. Beberapa kantor dan yayasan yang digunakan oleh Dusdukcapil Kota Baubau dalam menawarkan jenis bantuan, khususnya PC yang dilengkapi dengan printer



dan output, lembar data dan tempat duduk internet nirkabel gratis, alat perekam dan printer KTP elektronik adalah menampung individu yang perlu mengajukan permohonan KTP elektronik.

Sejak diberlakukannya framework berbasis internet untuk pembuatan KTP elektronik di masa pandemi untuk memutus mata rantai penyebaran virus Corona di Sulawesi Tenggara, khususnya kota Baubau, standar 3M (cuci tangan, pakai cadar dan jaga jarak) telah selamanya diterapkan, dengan tujuan agar pihak Disdukcapil memberikan kantor cuci tangan. dilengkapi dengan pembersih, menggunakan alat pengukur suhu panas internal (Thermogun) dan memperkenalkan batasan kursi untuk orang-orang yang datang untuk menawar di tempat kerja sebagai bentuk pelaksanaan konvensi kesehatan. Pihak Disdukcapil tegas dalam melaksanakan konvensi kesejahteraan ini, apabila ada oknum yang datang untuk menangani tidak menggunakan penutup kepala akan diingatkan, apabila himbuan tersebut tidak diperhatikan maka daerah setempat dilarang berada di Disdukcapil wilayah perkantoran (Yusran, 2020).

Demikian pula, dalam memperluas penataan administrasi publik untuk mengatasi masalah daerah setempat, Kantor Umum dan Umum Kota Baubau mengusulkan 2000 ruang e-KTP, karena pada Juni 2020 hanya dapat diakses 500 duplikat. Sejak awal tahun 2020 hingga Juni, Disdukcapil telah memberikan 6.723 struktur e-KTP (Fathur, 2020). Usulan perluasan ruang dilakukan untuk mengantisipasi jumlah siswa yang baru lulus dari sekolah menengah dan perlu melanjutkan sekolah ke perguruan tinggi dan juga direncanakan untuk orang tua yang ingin mendapatkan bantuan sosial selama pandemi Coronavirus. Hal ini dilakukan untuk memperkuat administrasi ke daerah (Fathur, 2020).

### **Kemampuan Melaksanakan Perakitan Mekanis**

Kemampuan perangkat pelaksana adalah kemampuan yang harus digerakkan oleh pelaksana meliputi informasi, mentalitas dan kemampuan serta pengalaman yang diandalkan untuk membantu pelaksanaan tugas dalam menawarkan jenis bantuan kepada daerah. Dalam pendampingan pembuatan KTP elektronik, alat Disdukcapil adalah orang-orang yang mampu di bidangnya, baik ahli PC maupun ahli dalam pemanfaatan alat yang telah diberikan. Apalagi para pekerja ini senantiasa dipersiapkan melalui persiapan yang dilakukan oleh Disdukcapil secara konsisten. Persiapan tersebut dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan kapasitas tenaga kerja dalam memberikan bantuan terbaik kepada masyarakat setempat, khususnya dalam pembuatan KTP elektronik.

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Administrasi Pembuatan KTP Elektronik Selama Masa Covid di Dispendukcapil Kota Baubau:

### **Faktor pendukung**

Mencermati pembicaraan di atas, ada beberapa variabel pendukung dalam bantuan pembuatan KTP elektronik pada masa pandemi Covid di Dinas Kependudukan dan Pendaftaran Umum Kota Baubau, yaitu:

1. Alat-alat yang tersedia dalam pembuatan KTP elektronik cukup memadai untuk mempermudah pekerja dalam menangani data-data lokal yang telah dikumpulkan
2. SDM Disdukcapil Kota Baubau juga mencukupi dan memenuhi langkah-langkah pemberian jenis bantuan kepada pembuat KTP elektronik
3. Ada agen Disdukcapil unik yang dipilih untuk membantu masyarakat yang tidak memiliki HP Android dan penasaran dengan pelaksanaan administrasi online melalui aplikasi WA, terutama saat mengumpulkan atau menyimpan dokumen, jelas ini sangat berguna dalam membantu administrasi ke daerah.

### **Faktor penghalang**

Beberapa tokoh yang menjadi penghambat pembuatan KTP elektronik di Dinas Kependudukan dan Pendaftaran Umum Kota Baubau adalah sebagai berikut:

1. Kebutuhan jaringan internet yang tidak mencukupi, sehingga menghambat proses pencetakan KTP elektronik, yang mempengaruhi jangka waktu orang untuk memperoleh KTP di luar hari-hari biasa yang telah ditetapkan.
2. Keterbatasan aksesibilitas KTP elektronik, sehingga Disdukcapil harus berkoordinasi dengan Disdukcapil fokus untuk menuntut struktur tambahan dan bila hal ini tidak diharapkan, dapat membuat kemunduran untuk memperoleh KTP elektronik. Tidak semua orang yang ingin membuat KTP elektronik memiliki ponsel android dan belum ada kesepakatan publik dengan hadirnya strategi pendampingan berbasis web ini.

## **KESIMPULAN**

Mengingat konsekuensi dari penyelidikan dalam eksplorasi/penilaian ini, ada beberapa tujuan, khususnya:

1. Penyelenggaraan administrasi yang diberikan Disdukcapil Kota Baubau pada jam pembuatan KTP elektronik pada masa pandemi Covid sudah dilakukan secara paling ekstrim, antara lain: (1) administrasi publik yang ditunjukkan dengan norma pendampingan yang relevan dimana administrasi dilakukan secara web /online dengan menggunakan aplikasi WA, (2) waktu pengerjaan diusahakan semaksimal mungkin (3) tidak dipungut biaya untuk sistem perakitan, (4) ada barang berupa KTP elektronik yang sesuai untuk digunakan oleh masyarakat umum dan substansial selamanya, (5) pengaturan kantor dan kerangka kerja yang nyaman dan memadai sesuai dengan konvensi kesehatan Coronavirus dengan tetap berpegang pada 3M (mencuci tangan, menggunakan penutup dan menjaga jarak), dan (6) pengaturan pejabat yang berbakat di bidangnya.
2. Beberapa faktor yang membantu dan menghambat pembuatan KTP elektronik di Disdukcapil Kota Baubau selama masa pandemi Covid, khususnya: variabel pendukung dimana perangkat yang dapat diakses dalam menawarkan jenis bantuan memuaskan dan terdapat SDM yang bertalenta di bidangnya. Meskipun ada beberapa batasan khusus, terutama dari organisasi web dan aksesibilitas ruang, dan tidak semua orang memiliki ponsel Android dan memahami proses bantuan berbasis internet. Meskipun demikian, hal ini dapat diliputi oleh Disdukcapil Kota Baubau dan secara konsisten berorganisasi dengan Disdukcapil Fokus dan terdapat korespondensi yang ekstrim antara Disdukcapil dengan daerah setempat.

## **UCAPAN TERIMAKASIH**

Tiada kata yang dapat terucap selain syukur kehadiran Allah SWT, karena limpahan dan keagungan-Nya, kami dapat menutup tulisan ini dengan judul “Pedoman Mutu Penggunaan Media Berbasis Web di Zaman Pandemi virus corona.

Kami memahami bahwa selama menyusun karya ilmiah ini, kami mengalami banyak hambatan. Namun, karena anugerah Allah SWT dan partisipasi kelompok, serta bantuan dari berbagai pihak dengan tujuan agar hambatan tersebut dapat terlewati. Pada akesempatan ini, tak lupa kami ucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan arahan, arahan, bimbingan, dan renungan dalam penyusunan karya ilmiah ini.

## 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., & Ardot, 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://kendaripos.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-layanan-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.antarane.ws.com/berita/358897/antisipasi-penyebaran-covid-19-disdukcapil-baubau-melayani-secara-daring>. [Diakses 20 Oktober 2020]