

Transformasi Pelayanan Publik Kabupaten Ponorogo di Era Transisi Masa New Normal

Leni Septiana (mahasiswa)¹, Lisa Dwi Fitriani (mahasiswa)², Nasfa Brilianingtyas Putri (mahasiswa)³, Robby Darwis Nasution (dosen pembimbing)⁴

1. Universitas Muhammadiyah Ponorogo, lennystkindo@gmail.com
2. Universitas Muhammadiyah Ponorogo, lisadwifitriani1@gmail.com
3. Universitas Muhammadiyah Ponorogo, nasfabrilliant22@gmail.com
4. Universitas Muhammadiyah Ponorogo, darwisnasution69@gmail.com

ABSTRACT

The existing Covid-19 pandemic has had a significant impact on human life throughout the world, including in Indonesia. One of the impacts is that it affects all forms of public services where more distance is given in providing services to the community, which was originally done face-to-face, now the number has been limited and has begun to shift to online public services. In these conditions, the presence of government services must immediately transform into online or online form. Where, the application of technology in this public service requires an innovation that is creative, easy and accessible to all circles of society. As a young generation, we need to contribute in realizing these innovations. Local governments that interact directly with the community have carried out public services through several applications that are used to manage several population documents, one of which is in Ponorogo Regency. However, despite so many obstacles that exist in public services such as the lack of public understanding of the existing services. Thus, we would like to conduct a further research in order to overcome the existing problems and be able to create a new innovation. In this study, we used a descriptive qualitative research method with the type of library research. This research design was carried out in several stages such as tracing, recording, and reading various related sources that had truth and accurate data. The purpose of this research is to examine the transformation of public services in the New Normal Period through E-Government so that it can produce accurate, reliable and accountable information.

Keywords : Covid-19, Public Service, Innovation, Technology

ABSTRAK

Pandemi Covid-19 yang ada telah menyebabkan dampak yang signifikan bagi kehidupan masyarakat di seluruh dunia termasuk negara Indonesia. Salah satu dampaknya berpengaruh pada segala bentuk Pelayanan publik dimana lebih diberikan jarak dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat, yang semula dilakukan dengan bertatap muka secara langsung kini jumlahnya telah dibatasi dan mulai beralih kepada pelayanan publik secara online. Pada kondisi seperti ini kehadiran layanan pemerintah harus segera bertransformasi dalam bentuk online atau daring. Dimana, penerapan teknologi dalam pelayanan publik ini memerlukan adanya sebuah inovasi yang kreatif, mudah dan dapat dijangkau oleh semua kalangan masyarakat. Sebagai seorang generasi muda, kita perlu ikut berkontribusi dalam merealisasikan inovasi tersebut. Pemerintah daerah yang berinteraksi secara langsung dengan masyarakat sudah melakukan pelayanan publik melalui beberapa aplikasi yang digunakan untuk mengurus beberapa dokumen kependudukan, salah satunya di Kabupaten Ponorogo. Namun, walaupun begitu banyak kendala yang ada didalam Pelayanan Publik seperti kurangnya pemahaman masyarakat mengenai pelayanan yang

ada. Sehingga, kami ingin mengadakan sebuah penelitian lebih lanjut guna mengatasi permasalahan yang ada dan dapat menciptakan sebuah inovasi terbaru. Pada penelitian ini kami memakai metode penelitian secara deskriptif kualitatif menggunakan jenis penelitian kepustakaan. Desain penelitian ini dilakukan menggunakan beberapa tahapan seperti menelusuri, mencatat, dan membaca berbagai sumber terkait yang mempunyai kebenaran serta data akurat. Adapun tujuan dari adanya penelitian ini berguna untuk menelaah transformasi pelayanan publik di Masa New Normal melalui E-Government sehingga diharapkan dapat menghasilkan sebuah informasi yang akurat serta terpercaya dan dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya.

Kata Kunci : Covid-19, Pelayanan Publik, Inovasi, Teknologi

1. Pendahuluan

Seiring dengan perkembangan zaman, terjadi banyak perubahan yang perlu dilakukan untuk memperbaiki pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut disebabkan oleh kebutuhan masyarakat dalam melakukan pelayanan publik yang mudah, cepat, serta ekonomis. Namun, pelayanan publik yang diberikan masih jauh dari harapan masyarakat. Hal tersebut menyebabkan banyaknya laporan dari masyarakat yang dilakukan secara langsung ataupun secara tidak langsung. Saat ini dukungan teknologi dalam penerapan inovasi telah dicanangkan pemerintah melalui sebuah penerapan teknologi yang biasa disebut dengan istilah “*smart city*” yang menjadi program wajib seluruh pemerintah daerah yang ada di Indonesia. *Smart City* adalah sebuah konsep pengembangan daerah berbasis ICT yang menyediakan sebuah informasi serta infrastruktur antara pemerintah daerah untuk mendukung pengembangan potensi yang dimiliki oleh daerah tersebut. Untuk merealisasikan adanya *Smart City* tersebut, terdapat beberapa inovasi nyata yaitu pelayanan publik yang memanfaatkan serta berbasis *e-Government*, hal tersebut didefinisikan menjadi sebuah cara agar dapat berinteraksi secara baik antara pemerintah dengan masyarakat untuk mencapai sebuah tujuan bersama. Selain perkembangan teknologi, adanya pandemi Covid-19 di Indonesia menyebabkan beberapa kegiatan tidak bisa dilaksanakan dengan baik sehingga perlu dilakukan dengan beberapa batasan demi mengurangi penyebaran Covid-19. Hal tersebut menjadi sebuah permasalahan baru yang harus diselesaikan dengan menciptakan sebuah inovasi pelayanan publik yang dapat dijangkau oleh masyarakat secara keseluruhan. Salah satu pelayanan publik yang memerlukan adanya inovasi adalah pelayanan pembuatan e-KTP.

Menurut Permendagri Nomor 9 Tahun 2011 mengenai panduan dalam menerbitkan kartu tanda penduduk menggunakan Nomor Induk Kependudukan secara nasional telah dijelaskan pada pasal 2 ayat 1 mengenai tujuan pemerintah menerbitkan KTP Elektronik agar memberikan sebuah keamanan mengenai kode serta data kependudukan yang dimiliki oleh masyarakat secara nasional. Hal ini juga bermaksud untuk memudahkan dalam pelaksanaan sebuah hak sipil atau biasa disebut dengan hak perdata bagi penduduk masyarakat secara luas. Pembuatan KTP elektronik ini memiliki banyak manfaat daripada KTP biasa sebelumnya, dimana dapat mencegah adanya data palsu, ganda, pelacakan teroris serta tindak pidana yang lainnya.

Pelayanan pembuatan KTP elektronik yang ada di masyarakat belum bisa dilaksanakan secara maksimal ditambah lagi dengan adanya pandemi covid-19 dimana seluruh kegiatan pelayanan masyarakat seperti pembuatan KTP elektronik harus dilaksanakan dengan beberapa pembatasan. Hal tersebut dikarenakan walaupun dinamakan dengan KTP elektronik namun pembuatannya dapat dilakukan secara manual dan belum dapat dilakukan secara online.

Sehingga menyebabkan adanya beberapa permasalahan yang terdapat dalam proses pembuatannya.

Permasalahan yang ada tersebut juga ditemukan di kabupaten Ponorogo, dimana pelayanan publik belum bisa dilaksanakan dengan maksimal, baik secara sarana prasarana hingga sumber daya manusia dalam melakukan proses pelayanan publik. Beberapa permasalahan yang ada adalah kurangnya sarana prasarana yang disediakan, kurang adanya inovasi yang ada didalam pelayanan, penyampaian informasi yang dilakukan hanya dapat dilakukan secara langsung dan media sosial, namun hal tersebut belum dapat direalisasikan secara baik mengingat seiring perkembangan teknologi ini banyak inovasi yang diberikan. Sehingga dengan begitu harus dapat menciptakan sebuah inovasi baru menyesuaikan dengan perkembangan zaman. Sebagai seorang mahasiswa Ilmu Pemerintahan menjadikan sebuah tantangan tersendiri untuk dapat mengatasi permasalahan yang ada tersebut dengan menciptakan sebuah inovasi yang tepat, bermanfaat, inovatif serta dapat dijangkau oleh seluruh kalangan masyarakat yang ada di Kabupaten Ponorogo tanpa terkecuali.

2. Metode

Penelitian yang dilakukan dalam pembuatan artikel ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Dimana hal ini menggambarkan sebuah keadaan secara nyata yang ada di lingkungan masyarakat untuk menghasilkan sebuah data yang terfokus dalam pengamatan yang telah dilakukan. Adapun beberapa teknik yang dilakukan untuk mendapatkan data pendukung adalah sebagai berikut, yang pertama menggunakan teknik *purposive sampling* yang dilakukan kepada sebagian masyarakat yang telah melakukan pelayanan publik selama masa pandemi covid-19, yang kedua melalui wawancara secara langsung yang dilakukan di tempat pelayanan publik dan yang ketiga menggunakan teknik pengumpulan data yang didapatkan dari beberapa instansi pendukung dalam penelitian ini baik berupa dokumen arsip hingga data dari website. Sumber data yang menjadi bahan penelitian ini berasal dari buku, jurnal, website resmi instansi pendukung penelitian, dan hasil dari survey dan wawancara yang telah dilakukan sehingga dapat menyajikan sebuah data yang tepat, akurat dan dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya. Sedangkan teknik analisis penyusunan data yang digunakan adalah dengan melakukan sebuah reduksi data, penyajian data serta verifikasi kebenaran untuk dapat menarik sebuah kesimpulan.

3. Studi Kepustakaan

Konsep Teknologi

Pengertian teknologi berdasarkan arti leksikal berasal dari bahasa Yunani "*tecnologia*" yang memiliki arti sebuah pembahasan sistematis yang berhubungan dengan seluruh seni dan kerajinan. Sehingga secara harfiah teknologi dapat diartikan sebagai sebuah seni untuk dapat menciptakan serta menggunakannya. Sedangkan pengertian teknologi secara konsep praktis menggunakan beberapa kemungkinan berlaku yang dilakukan secara ilmiah dan bisa dikatakan bahwa ilmu pengetahuan (*body of knowledge*) dan teknologi sebagai sebuah seni (*state of art*) hal tersebut memiliki pengertian yang berhubungan dengan proses produksi, tenaga kerja dan sebuah keterampilan yang dikombinasikan untuk mencapai sebuah tujuan bersama.

Pada awalnya teknologi belum bisa berkembang dengan baik. Namun, seiring dengan kemampuan yang dimiliki oleh manusia mengenai tingkat kebudayaan dan peradaban teknologi dapat berkembang secara cepat. Hal tersebut sesuai dengan kemampuan yang dimiliki oleh manusia dengan dibarengi adanya sarana prasarana yang mendukung perkembangan teknologi. Hal ini menyebabkan beberapa kegiatan manusia digantikan oleh tenaga mesin untuk memudahkan, mempercepat, dan mencapai sebuah tujuan yang lebih. Dengan adanya

perkembangan teknologi ini harus dibarengi dengan pengetahuan serta kemampuan yang baik agar dapat menggunakan dan menciptakan teknologi dengan baik.

Pelayanan Publik

Menurut Undang-Undang No.25 tahun 2009 tentang pelayanan publik menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan yang dilakukan untuk pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk berdasarkan barang, jasa, serta pelayanan administratif yang telah disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik ini sangat diperlukan untuk dapat memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari. Pelayanan publik ini meliputi sebuah pelayanan administratif, pelayanan barang, pelayanan pembangunan, pelayanan utilitas, pelayanan kebutuhan pokok dan pelayanan kemasyarakatan. Dimana setiap pelayanan memiliki fungsi dan tujuan masing-masing. Pelayanan publik ini melibatkan banyak masyarakat dan dapat menimbulkan adanya beberapa kerumunan ketika melakukan kegiatannya. Hal tersebut menjadi permasalahan yang perlu dilakukan sebuah inovasi agar dapat menciptakan sebuah pelayanan yang mudah dan praktis tanpa melakukan kegiatan langsung dan menyebabkan kerumunan.

KTP elektronik

Kartu Tanda Penduduk (KTP) elektronik adalah sebuah kartu penduduk yang dibuat oleh pemerintah menggunakan sistem komputerisasi. Program e-KTP ini pertama kali ditetapkan oleh Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia, pertama dimulai pada bulan Februari tahun 2011. Di dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan menjelaskan bahwa “Penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK ini merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup”. Hal tersebut akan lebih memudahkan ketika membuat dokumen penting seperti Kartu Keluarga dan dokumen lainnya. Akan tetapi walau menggunakan sistem komputerisasi pembuatan KTP ini perlu dilakukan perekaman secara manual dan dapat dilakukan menuju kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil.

Pandemi Covid-19

Pandemi Covid-19 yang ada di Indonesia menjadikan beberapa kegiatan terganggu. Hal tersebut dikarenakan beberapa kegiatan harus dilakukan dari rumah untuk mengurangi adanya penyebaran virus. Hal tersebut menjadi masalah yang mendominasi beberapa bidang yang ada seperti bidang pendidikan, bidang sosial kemasyarakatan dan bidang pelayanan publik. Sehingga dengan adanya pandemi ini harus bisa mencari sebuah pemecahan masalah yang bisa digunakan dalam mengatasi permasalahan yang ada.

4. Hasil dan Pembahasan

Untuk dapat melihat mengenai beberapa strategi yang telah digunakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo dalam melakukan pelayanan publik selama masa pandemi khususnya pembuatan e-KTP akan dibahas lebih lanjut berdasarkan teori serta beberapa data yang telah didapatkan. Menurut Heru Purwanto pada bulan Januari 2020, kepala bidang pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) Dukcapil Ponorogo menjelaskan bahwa layanan pembuatan e-KTP menggunakan sistem jempot bola dengan mendatangi beberapa instansi sekolah yang ada di Kabupaten Ponorogo, hal tersebut dilakukan untuk mengurangi adanya resiko di jalan. Namun, hal tersebut masih memiliki beberapa kendala yang dirasakan, karena terdapat sebagian anak yang belum bisa melakukan perekaman e-KTP dikarenakan beberapa hal. Selain strategi yang digunakan ini, beberapa cara yang telah dilakukan

pemerintah Kabupaten Ponorogo, khususnya Desa Nongkodono adalah memberikan undangan pembuatan e-KTP dengan memberikan surat undangan kepada masyarakat secara langsung melalui media cetak yang disalurkan melalui perantara masyarakat yang memiliki kewenangan seperti perangkat desa. Beberapa strategi yang telah diterapkan tersebut belum bisa dilakukan secara maksimal, ditambah lagi dengan adanya pandemi covid-19 yang ada.

Tabel

Tabel data penduduk per kecamatan berdasarkan jenis kelamin di lengkapi dengan jumlah keluarga

| No | Kecamatan | Jumlah | | Jumlah Penduduk | Jumlah Kepala Keluarga |
|--------|-----------|-----------|-----------|-----------------|------------------------|
| | | Laki-Laki | Perempuan | | |
| 1. | Slahung | 27.078 | 27.332 | 54.410 | 19.621 |
| 2. | Ngrayun | 30.577 | 29.280 | 59.857 | 20.107 |
| 3. | Bungkal | 19.135 | 19.768 | 38.903 | 14.211 |
| 4. | Sambit | 20.329 | 20.513 | 40.842 | 14.620 |
| 5. | Sawoo | 30.937 | 30.744 | 61.681 | 20.989 |
| 6. | Sooko | 12.317 | 12.544 | 24.861 | 8.897 |
| 7. | Pulung | 26.203 | 26.451 | 52.654 | 18.682 |
| 8. | Mlarak | 17.747 | 17.883 | 35.580 | 12.140 |
| 9. | Jetis | 15.899 | 15.883 | 31.782 | 11.124 |
| 10. | Siman | 23.568 | 23.477 | 47.045 | 16.543 |
| 11. | Balong | 23.967 | 24.335 | 48.302 | 17.028 |
| 12. | Kauman | 23.562 | 23.768 | 47.330 | 17.021 |
| 13. | Badegan | 16.919 | 16.928 | 33.847 | 11.596 |
| 14. | Sampung | 20.261 | 20.419 | 40.680 | 15.007 |
| 15. | Sukorejo | 29.026 | 29.236 | 58.262 | 20.760 |
| 16. | Babadan | 35.339 | 35.467 | 70.806 | 25.042 |
| 17. | Ponorogo | 38.621 | 38.917 | 77.538 | 27.240 |
| 18. | Jenangan | 30.621 | 30.666 | 61.287 | 22.014 |
| 19. | Ngebel | 10.805 | 10.680 | 21.485 | 7.345 |
| 20. | Jambon | 23.300 | 22.871 | 46.171 | 16.045 |
| 21. | Pudak | 4.622 | 4.639 | 9.261 | 3.179 |
| Jumlah | | 480.833 | 481.751 | 962.584 | 339.211 |

Sumber : Data Dinas Dukcapil Kab.Ponorogo 31 Desember 2019

Tabel Rekapitulasi Jumlah penduduk Kabupaten Ponorogo
Menurut Kepemilikan KTP dan Akta Kelahiran s/d Desember 2019

| NO | KECAMATAN | Jumlah Penduduk | Wajib Memiliki KTP (17 th ke atas) | Memiliki KTP | Belum Memiliki KTP | Wajib Memiliki Akta Kelahiran (0 - 18 th) | Memiliki Akta Kelahiran |
|---------------|-----------|-----------------|------------------------------------|----------------|--------------------|---|-------------------------|
| 1 | SLAHUNG | 54.442 | 43.893 | 42.947 | 946 | 11.213 | 10.312 |
| 2 | NGRAYUN | 59.857 | 48.039 | 46.566 | 1.473 | 12.608 | 10.720 |
| 3 | BUNGKAL | 38.903 | 31.279 | 30.828 | 451 | 8.119 | 7.747 |
| 4 | SAMBIT | 40.842 | 32.762 | 31.994 | 768 | 8.604 | 7.707 |
| 5 | SAWOO | 61.682 | 49.623 | 48.507 | 1.116 | 12.812 | 11.539 |
| 6 | SOOKO | 24.861 | 20.223 | 19.793 | 430 | 4.923 | 4.408 |
| 7 | PULUNG | 52.654 | 42.080 | 41.098 | 982 | 11.189 | 10.012 |
| 8 | MLARAK | 35.920 | 27.970 | 27.319 | 651 | 8.038 | 7.409 |
| 9 | JETIS | 31.788 | 25.036 | 24.677 | 359 | 7.161 | 6.830 |
| 10 | SIMAN | 47.066 | 36.777 | 36.137 | 640 | 10.823 | 10.112 |
| 11 | BALONG | 48.302 | 39.101 | 38.342 | 759 | 9.775 | 9.199 |
| 12 | KAUMAN | 47.330 | 37.703 | 37.045 | 658 | 10.221 | 9.667 |
| 13 | BADEGAN | 33.847 | 26.874 | 26.177 | 697 | 7.408 | 6.647 |
| 14 | SAMPUNG | 40.681 | 32.816 | 31.939 | 877 | 8.350 | 7.411 |
| 15 | SUKOREJO | 58.262 | 45.908 | 44.971 | 937 | 13.033 | 12.195 |
| 16 | BABADAN | 70.810 | 55.310 | 54.274 | 1.036 | 16.366 | 15.368 |
| 17 | PONOROGO | 77.539 | 59.932 | 59.157 | 775 | 18.610 | 17.395 |
| 18 | JENANGAN | 61.294 | 48.337 | 47.265 | 1.072 | 13.649 | 12.482 |
| 19 | NGEBEL | 21.488 | 17.078 | 16.649 | 429 | 4.674 | 4.123 |
| 20 | JAMBON | 46.173 | 36.890 | 35.938 | 952 | 9.846 | 8.865 |
| 21 | PUDAK | 9.261 | 7.557 | 7.448 | 109 | 1.835 | 1.649 |
| JUMLAH | | 963.002 | 765.188 | 749.071 | 16.117 | 209.257 | 191.797 |

Sumber Data : Dinas Dukcapil Kabupaten Ponorogo

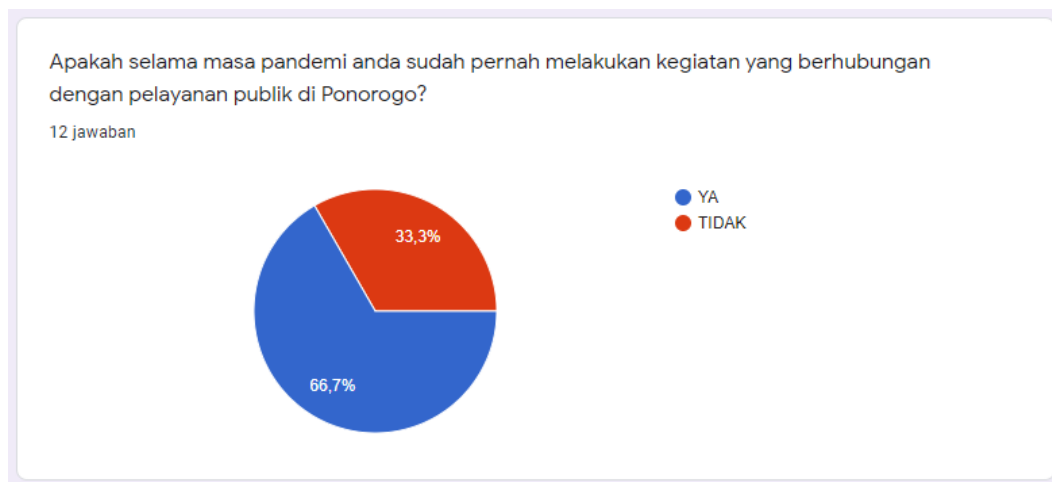
Berdasarkan tabel yang didapatkan dari data dukcapil Kabupaten Ponorogo pada tahun 2019 masyarakat yang belum memiliki KTP sejumlah 16.117 orang. Hal tersebut menjadi kemungkinan bahwa di tahun 2020 akan terjadi adanya pelayanan publik yang sangat banyak dalam proses pembuatan serta perekaman e-KTP. Hal tersebut menjadi salah satu permasalahan baru yang harus dihadapi mengingat di tahun tersebut terdapat adanya pandemi Covid-19. Sehingga kegiatan tersebut menyebabkan meningkatnya angka positif covid-19 yang ada di Kabupaten Ponorogo. Dimana selama adanya pandemi Covid-19 yang ada ini Kabupaten Ponorogo sering menjadi kabupaten yang memiliki angka Covid-19 yang tergolong tinggi.

Kasus Covid-19 ini sempat menurun, namun dengan adanya beberapa kegiatan yang diselenggarakan dapat menimbulkan adanya kasus baru yang mengakibatkan beberapa kegiatan

harus dilakukan dengan beberapa pembatasan untuk mengurangi serta mencegah adanya beberapa kasus baru. Hal ini juga disebabkan oleh kurangnya pemahaman serta kesadaran masyarakat untuk mematuhi protokol kesehatan. Jika kegiatan seperti ini belum bisa diselesaikan dengan baik, maka akan terjadi adanya beberapa pembatasan yang berkelanjutan dan mengganggu adanya kegiatan pelayanan publik di Kabupaten Ponorogo.

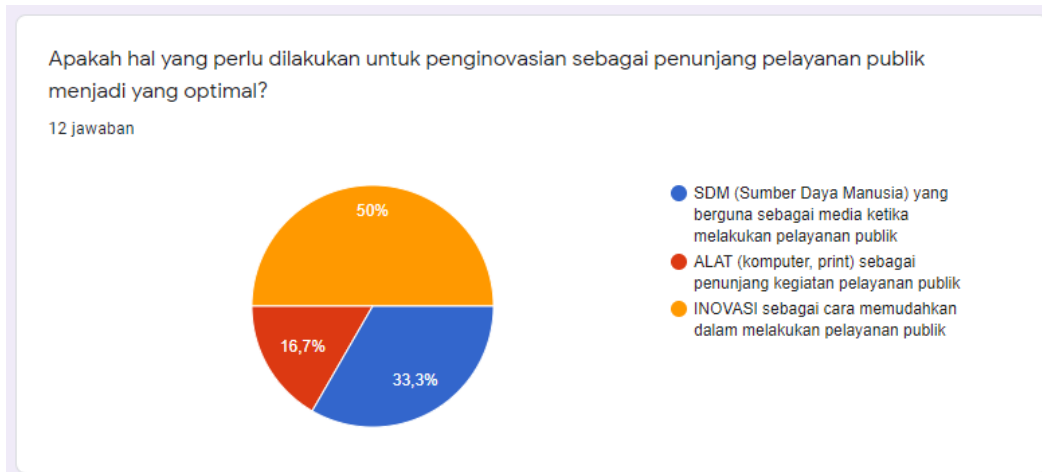
Pada bulan September 2021 berdasarkan data kumulatif dari Provinsi Jawa Timur, Kabupaten Ponorogo menempati urutan ketiga dengan jumlah sebanyak 11.637 kasus positif, sebanyak 9.823 kasus kesembuhan, sebanyak 1.235 kasus kematian dan sebanyak 579 kasus aktif. Hal tersebut masih dapat dikatakan tinggi. Dengan adanya data tersebut, kami melakukan sebuah survey yang dilakukan kepada 12 orang secara acak diambil ketika berada di tempat umum. Dimana ketika melakukan wawancara dan survey tetap menerapkan protokol kesehatan dengan memakai hans sanitizier serta memakai masker.

Grafik



Grafik Pernyataan Melakukan Kegiatan Pelayanan Publik

Dari hasil survey yang dilakukan terdapat 66,7% yang melakukan kegiatan pelayanan publik di Kabupaten Ponorogo. Hal tersebut sangat jelas walaupun terdapat pandemi namun kegiatan pelayanan publik masih dilaksanakan. Tidak dapat dipungkiri, hal tersebut dilakukan karena beberapa alasan salah satunya adalah untuk memenuhi kewajiban sebagai warga negara yang baik.



Grafik Hal yang Perlu di Perbaiki dalam Pelayanan Publik

Dari 12 responden, sebanyak 50% memberikan sebuah masukan bahwa pelayanan publik yang ada di Kabupaten Ponorogo memerlukan sebuah penginovasian yang digunakan sebagai cara untuk memudahkan melakukan pelayanan publik. Sebanyak 33,3% memberikan masukan bahwa harus dilakukan perbaikan dalam sumber daya manusia yang menjadi media penyalur ketika melakukan pelayanan publik dan sisanya sebanyak 16,7% memilih untuk melakukan sebuah pengembangan dalam sarana prasaranan seperti komputer, alat, serta tempat yang digunakan dalam melakukan pelayanan publik. Sehingga sebagai seorang mahasiswa dan berdasarkan hasil survey yang dilakukan harus memiliki inovasi yang berguna untuk memudahkan kegiatan pelayanan publik yang ada khususnya di Kabupaten Ponorogo.

Hal tersebut menjadikan kami termotivasi untuk menciptakan sebuah aplikasi yang tepat guna untuk dapat digunakan dalam proses pembuatan KTP, dari perekaman hingga cetak. Hal ini nantinya akan sangat membantu untuk proses pelayanan publik. Selain itu, aplikasi ini juga dapat digunakan sesuai dengan perkembangan teknologi yang serba digital. Sehingga dengan adanya inovasi ini tidak akan termakan oleh zaman. Pembuatan aplikasi ini juga memerlukan beberapa bantuan dari beberapa pihak terkait seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Pemerintah Dinas Kabupaten Ponorogo, ahli IT, serta masyarakat yang akan menggunakan aplikasi ini. Apabila aplikasi ini dapat terealisasi dengan baik, maka proses pelayanan publik yang terdapat di Kabupaten Ponorogo akan terlaksana dengan baik, aman, terpercaya dan mudah.

5. Kesimpulan

Dari beberapa penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan sebuah pelayanan yang penting dan perlu dilakukan. Dengan adanya beberapa cara yang dilakukan pemerintah masih dinilai belum dilakukan secara maksimal. Sehingga diperlukan sebuah penginovasian untuk dapat memudahkan kegiatan pelayanan serta dapat digunakan oleh masyarakat secara keseluruhan. Jika penginovasian ini dapat dilakukan dengan baik, maka “*smart city*” yang telah direncanakan dapat terealisasi dengan baik.

6. Ucapan Terimakasih

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas segala limpahan karunia rahmatnya sehingga kami dapat menyelesaikan penyusunan artikel ini dengan baik dan tepat waktu. Dalam proses pembuatan artikel ini tentunya banyak beberapa pihak yang telah membantu proses penelitian serta penyusunan artikel ini. Terimakasih kepada teman-teman satu kelompok yang telah memberikan waktunya untuk menyusun artikel dan mengorbankan waktu tidurnya. Ucapan terimakasih juga kami haturkan untuk dosen pembimbing Bapak Robby Darwis Nasution. Jika didalam penyusunan artikel ini masih banyak kekurangan mohon dimaklumi mengingat kami masih dalam proses pembelajaran dan masih perlu banyak perbaikan untuk menyempurnakan artikel yang telah dibuat ini.

7. Daftar Pustaka

- Antariksa, O. (2017). Strategi Peningkatan Pelayanan Pembuatan E-Ktp Oleh. *Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 5(2), 1–8.
- Arjita, U. A. (2020). Pelayanan Publik Digital. *Pusdiklat.Bps.Go.Id*, 1–53. https://pusdiklat.bps.go.id/diklat/bahan_diklat/BT_Pelayanan_Publik_Digital_Utama_Andri_Arjita_S.T.,_M.T._2170.pdf
- Autoridad Nacional del Servicio Civil. (2021). No Title No Title No Title. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2013–2015.
- Ii, B. A. B., & Informasi, T. (2011). Pengertian TIK. <https://eprints.uny.ac.id/21890/3/2%20BAB%20II.Pdf>, 8–29. https://eprints.uny.ac.id/21890/3/2_BAB_II.pdf
- Kominfo. 2020. Tuntaskan Rekam KTP-el Baru, Disdukcapil Jemput Bola ke Sekolah. <https://ponorogo.go.id/2020/01/27/tuntaskan-rekam-ktp-el-baru-disdukcapil-jemput-bola-ke-sekolah/>. Pemerintah Kabupaten Ponorogo. January 27. Diakses pada tanggal 31 Desember 2020.
- LAN. (2016). Pelayanan Publik. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Ngafifi, M. (2014). Kemajuan Teknologi Dan Pola Hidup Manusia Dalam Perspektif Sosial Budaya. *Jurnal Pembangunan Pendidikan: Fondasi Dan Aplikasi*, 2(1), 33–47. <https://doi.org/10.21831/jppfa.v2i1.2616>
- Patmini, P. (2020). Indek Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 9(2), 67–76. <http://www.elsevier.com/locate/scp>
- Pendidikan, P., & Pelatihan, D. A. N. (2020). *PELAYANAN PUBLIC DIGITAL (PKP Angkatan Ke-2)*.
- Salam, R. (2021). Perubahan dan Inovasi Pelayanan Publik Di Era New Normal Pandemi Covid-19 Changes and Innovations in Public Services in the New Normal. *Journal of Public Administration and Government*, 3(1 April), 28–36.