

INOVASI PROGRAM PELAYANAN PEREKAMAN KTP-EL JEMPUT BOLA KELILING DI DISPENDUKCAPIL KOTA PROBOLINGGO

Husni Mubaroq¹, Muh.Al Afan Ananta²

Email: husni999fisip@upm.ac.id¹, afana381@gmail.com²

Universitas Panca Marga

Abstrak: Pelayanan Jemput Bola Perekaman KTP-el yang diluncurkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Probolinggo adalah untuk meningkatkan kepemilikan KTP-el bagi seluruh warga Kota Probolinggo, terutama bagi mereka yang mengalami kesulitan mendapatkan layanan ini di kantor Dispendukcapil. Program ini dilaksanakan secara langsung di tempat seperti sekolah, kelurahan, dan tempat umum lainnya. Untuk melakukan perekaman KTP-el di lokasi, tim dari Dispendukcapil membawa peralatan dan bahan yang diperlukan. Jumlah orang yang memiliki KTP-el telah meningkat sebagai hasil dari program ini. Selain itu, program ini meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya memiliki KTP-el.

Keywords : Inovasi, Pelayanan, Pelayanan Publik.

***Abstract:** The e-KTP Recording Ball Pick-up Service launched by the Population and Civil Registration Service (Dispendukcapil) of Probolinggo City is to increase ownership of e-KTPs for all residents of Probolinggo City, especially for those who have difficulty getting this service at the Dispendukcapil office. This program is implemented directly in places such as schools, sub-districts and other public places. To record e-KTP at the location, the team from Dispendukcapil brought the necessary equipment and materials. The number of people who have e-KTPs has increased as a result of this program. Apart from that, this program increases public awareness about the importance of having an e-KTP.*

***Keywords:** Innovation, Services, Public Services*

PENDAHULUAN

Salah satu tugas utama negara adalah memberi pelayanan kepada masyarakat baik dalam bentuk jasa maupun fasilitas. Bahkan untuk mengukur tingkat kemajuan sebuah negara, pelayanan publik dapat digunakan sebagai salah satu indikator. Oleh karena itu, bila sebuah negara berada dalam posisi menuju pada kemajuan, hal utama yang perlu diperbaiki adalah pelayanan publik di negara tersebut. Indonesia sebagai negara yang sedang bergerak menuju negara maju juga memprioritaskan pelayanan publik sebagai salah satu aspek yang perlu ditingkatkan. Karena pemerintah Indonesia sangat menyadari bahwa jika masyarakat sudah mendapatkan apa yang menjadi haknya yaitu pelayanan yang baik, maka masyarakat juga akan menjalankan kewajibannya dengan penuh kesadaran.

Pelayanan publik dalam perkembangannya mengalami sebuah kajian yang sangat komprehensif. Kebutuhan penyediaan layanan juga semakin berkembang sehingga memerlukan telah secara seksama dan berkesinambungan agar mudah dicapai apa yang kita sebut pemenuhan kebutuhan akan sebuah layanan yang dilakukan oleh organisasi pemerintah kepada masyarakat, baik layanan yang sifatnya public good atau public regulator. Pelayanan publik pada hakekatnya adalah amanah yang tertera dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, dimana definisi mengenai pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik. Untuk itu dispenduk capil kota probolinggo berinovasi

membuat program pelayanan perekaman ktp-el jemput bola keliling di masyarakat kota probolinggo.

KAJIAN TEORI

Pengertian Inovasi

Menurut Djamaludin dalam Ancok oleh West dan Far (2012: 34) bahwa "inovasi adalah peralihan dari prinsip-prinsip, proses, dan praktik-praktik manajemen tradisional atau pergeseran dari bentuk organisasi yang lama dan memberi pengaruh signifikan pada cara baru sebuah manajemen dilakukan. Inovasi juga didefinisikan sebagai pengenalan dan penerapan dengan sengaja gagasan, proses, produk, dan prosedur baru pada unit yang menerapkannya, yang dirancang untuk memberikan keuntungan kepada unit yang menerapkannya (Solong and Muliadi 2021).

Sebagaimana dinyatakan oleh Pugh (Andi M.Zulfikar, 2020), inovasi dapat didefinisikan sebagai pengenalan fitur baru dalam organisasi. Inovasi dapat ditunjukkan oleh produk dan proses produksi yang baru, teknologi komunikasi, organisasi dan layanan baru di sektor publik dan nonprofit yang berkembang. Jenis-jenis Inovasi menurut Kuratko dalam (Siringoringo, 2012) membagi inovasi menjadi 4 (empat) tipe yaitu: 1) Penemuan (Invention), 2) Perluasan (Extention), 3) Peniruan (Duplication), dan 4) Penggabungan/kombinasi (Synthesis). (Darwis, Malik, and Haerana 2022)

Menurut pendapat di atas, Inovasi adalah perubahan yang direncanakan dengan baik. Kajian tentang inovasi harus dilakukan sebelum melakukan inovasi. Dalam organisasi pemerintahan, penggunaan teknologi informasi dan peralatan baru dapat memungkinkan inovasi. Inovasi ini bertujuan untuk menghasilkan ide-ide baru yang dihasilkan selama proses pelayanan, atau dengan kata lain, meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat.

Pengertian Pelayanan Menurut Para Ahli

Menurut Poerwadarminta dalam Hardiyansyah (2011:10) dalam (Nurhadi,2016) menjelaskan bahwa secara etimologi, pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan atau mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai perihal atau cara melayani, service atau jasa, sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Hardiyansyah (2011:11) dalam (Nurhadi, 2016) mendefinisikan pelayanan adalah aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus. Baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak yang lain.

Pengertian Pelayanan Publik

Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2007:4-5) menyatakan bahwa "pelayanan publik atau pelayanan umum" mencakup semua jenis jasa pelayanan, baik barang publik maupun jasa publik, yang ditanggung dan dilaksanakan oleh lembaga pemerintah pusat, daerah, dan pusat dalam lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. (Suryantoro and Kusdyana 2020)

Salah satu kebutuhan dalam pemenuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan adalah pelayanan publik. Hak dasar setiap warga negara dan penduduk untuk mendapatkan pelayanan yang optimal atas barang, jasa, dan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Hardiyansyah (2011:12), ada pengertian tambahan tentang pelayanan publik, yaitu melayani kebutuhan individu, masyarakat, atau organisasi yang memiliki kepentingan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan, dengan tujuan memberikan kepuasan kepada penerima layanan. (Suryantoro and Kusdyana 2020).

Didasarkan pada definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik mencakup segala jenis pelayanan yang disediakan oleh pemerintah, baik oleh lembaga pemerintah maupun lembaga non-pemerintah, untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan untuk memenuhi ketentuan yang telah ditetapkan dengan segala sarana dan perlengkapan

melalui prosedur kerja tertentu. Penelitian ini mempelajari jenis pelayanan publik apa pun yang diberikan oleh Politeknik Pelayanan Surabaya kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan para pelaut nusantara. Pelayanan ini dilakukan berdasarkan prinsip, asas, dan standar pelayanan publik untuk membangun pemerintahan demokratis.

METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif, Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer yaitu penulis melakukan penelitian langsung dilapangan atau di dispenduk capil kota probolinggo yang berkaitan dengan situasi kondisi Inovasi Program Pelayanan KTP-el Jemput Bola Keliling, Selain itu penulis menggunakan data sekunder dengan cara memperoleh data referensi dari dokumen kantor , laporan-laporan penelitian dan undang-undang. Dalam penelitian ini, penulis juga menggunakan wawancara dan dokumentasi guna memperoleh data primer mengenai tentang Inovasi Program Pelayanan KTP-el Jemput Bola Keliling Di Dispenduk Capil Kota Probolinggo. Dengan berdasarkan data yang ada, penulis berupaya menggambarkan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang ada.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Inovasi Program Pelayanan Perekaman KTP-el Jemput Bola Keliling

Jemput Bola adalah kegiatan dimana Perekaman KTP el dilakukan langsung ke tempat warga dengan ketentuan warga tersebut benar-benar tidak bisa datang ke lokasi perekaman yang ada di MPP ataupun Kantor Dispendukcapil Kota Probolinggo dikarenakan sakit (berkebutuhan khusus). Program kegiatan jebol perekaman ktp-el keliling di Kelurahan Kedopok dan Kelurahan Jrebeng Kulon Dispendukcapil melakukan kegiatan JEBOL (jemput bola) perekaman KTP EL keliling Kelurahan yang kesekian kalinya. Pada hari Rabu tanggal 3 November 2021 perekaman ktp el berlokasi di Kelurahan Kedopok. untuk warga di Kelurahan Kedopok yang melakukan perekaman kali ini sebanyak 25 orang, yang tercetak 24 orang dan duplikat 1 orang.

Pengajuan Perekaman KTP-el Jemput Bola Keliling

Untuk pengajuan perekaman KTP-el jemput bola keliling (bagi warga Kebutuhan Khusus) dan bagi warga tidak kebutuhan khusus dengan cara :

1. Warga mengajukan surat permohonan perekaman KTP ke Kelurahan setempat dengan melampirkan fotocopy KK terbaru.
2. Kelurahan setempat mengajukan surat Permohonan Perekaman KTP ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo
3. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo akan melakukan perekaman jemput bola setelah menerima surat Permohonan Perekaman KTP.

Alur Jalanya Perekaman KTP-el Jemput Bola Keliling

1. Penduduk datang tempat pelayanan membawa surat panggilan atau undangan dan membawa fotocopy KK.
2. Setelah itu ambil antrian.
3. Tunggu pemanggilan sesuai nomor antrian.
4. Menuju ke ruangan yang telah ditentukan.
5. Petugas melakukan verifikasi data penduduk dengan data base.
6. Melakukan Foto (digital).
7. Tanda tangan (pada alat perekam tanda tangan).
8. Perekaman sidik jari (pada alat perekaman sidik jari) dan scan retina mata.
9. Petugas membutuhkan TTD dan stempel pada surat panggilan yang sekaligus sebagai tanda bukti bahwa penduduk telah melakukan perekaman foto tanda tangan sidik jari.
10. Proses perekaman selesai, undangan ditandatangani oleh operator.
11. Bagi wajib KTP yang perekaman data e-KTP nya gagal karena ada kesalahan data, agar membetulkan data melalui pelayanan penertiban KK SIAK reguler, baru kemudian

melakukan perekaman ulang sesuai jadwal ulang yang akan ditentukan pada saat perekaman pertama.

Aplikasi Untuk Pembuatan KTP-el

Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) adalah sistem informasi yang dibangun berdasarkan prosedur pelayanan administrasi kependudukan dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi. Aplikasi pembuatan E-KTP di mall pelayanan publik kota Probolinggo menggunakan SIAK. SIAK melayani pendaftaran dan pencatatan sipil berdasarkan peristiwa kependudukan (population events) dan peristiwa penting (vital events) yang dialami oleh penduduk sejak lahir hingga meninggal dunia. Nomor Induk Kependudukan (NIK), Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Nikah, dan lainnya adalah contoh data kependudukan yang disimpan dalam basis data yang menghasilkannya.

Pada tahun 1996, istilah Sistem Informasi Manajemen Kependudukan (SIMDUK) digunakan untuk menandai data dan catatan sipil yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi. Namun, ketika digunakan di lapangan, sistem ini memiliki banyak kelemahan sebagai sistem pengelolaan data kependudukan. Berdasarkan hasil evaluasi SIMDUK, pemerintah Indonesia membuat SIAK, yang juga dikenal sebagai Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, untuk menangani data kependudukan dan catatan sipil di Indonesia. SIAK tidak hanya dapat mengumpulkan data kependudukan yang akurat tetapi juga dapat memberikan NIK yang tetap dan otomatis untuk satu penduduk, yang mencegah identitas ganda.

Faktor Pendukung dalam Pelayanan Perekaman KTP-el Keliling

Faktor pendukung yang mempengaruhi pelayanan perekaman KTP-el keliling yaitu alat-alat penunjang perekaman ktp yang ada di dispenduk capil kota probolinggo seperti monitor, CPU, komputer, kamera, alat perekam tanda tangan, alat perekam sidik jari, alat perekam scan retina mata, terdapat juga adanya jaringan online dan kualitas SDM yang baik.

Faktor Penghambat dalam Pelayanan Perekaman KTP-el Keliling

Faktor penghambat yang mempengaruhi dalam pelayanan perekaman ktp-el adalah adanya jaringan online yang mengalami gangguan, kondisi alat perekaman ktp yang sudah rusak atau yang sudah tidak bisa dipakai lagi, ketersediaan dan kualitas blanko ktp, terjadi mati listrik dalam menunjang kelancaran proses penyelenggaraan pelayanan, blanko e-KTP yang kadang-kadang kosong, rendahnya budaya tertib administrasi kependudukan.

KESIMPULAN

Jemput Bola adalah kegiatan dimana Perekaman KTP el dilakukan langsung ke tempat warga dengan ketentuan warga tersebut benar-benar tidak bisa datang ke lokasi perekaman yang ada di MPP ataupun Kantor Dispendukcapil Kota Probolinggo dikarenakan sakit (berkebutuhan khusus). Program kegiatan jebol perekaman ktp-el keliling di Kelurahan Kedopok dan Kelurahan Jrebeng Kulon Dispendukcapil melakukan kegiatan JEBOL (jemput bola) perekaman KTP EL keliling Kelurahan yang kesekian kalinya.

Faktor pendukung yang mempengaruhi pelayanan perekaman KTP-el keliling yaitu alat-alat penunjang perekaman ktp yang ada di dispenduk capil kota probolinggo seperti monitor, CPU, komputer, kamera, alat perekam tanda tangan, alat perekam sidik jari, alat perekam scan retina mata, terdapat juga adanya jaringan online dan kualitas SDM yang baik. Faktor penghambat yang mempengaruhi dalam pelayanan perekaman ktp-el adalah adanya jaringan online yang mengalami gangguan, kondisi alat perekaman ktp yang sudah rusak atau yang sudah tidak bisa dipakai lagi, ketersediaan dan kualitas blanko ktp, terjadi mati listrik dalam menunjang kelancaran proses penyelenggaraan pelayanan, blanko e-KTP yang kadang-kadang kosong, rendahnya budaya tertib administrasi kependudukan.

DAFTAR PUSTAKA

- Buku Administrasi Publik New Normal, Editor : Dr. Slamet Rosyadi,M.Si dan Dr. Dwiyanto Indiahono,M.Si
- Darwis, Aulia Febrianty, Ihyani Malik, and Haerana. 2022. "Submission (Siap Boss) Di Dpmpptsp Kabupaten Pinrang." 3(4).
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo.
<https://dispenduk.probolinggokota.go.id>
- Oktarina, Venny Rosiana, Hardi Warsono, Budi Puspo Priyadi, and Kismartini Kismartini. 2021. "Pelayanan Publik Dalam Kebijakan Social Distancing Di Kotawaringin Barat." SANGKÉP: Jurnal Kajian Sosial Keagamaan 4(1):47-63. doi: 10.20414/sangkep.v4i1.2846.
- Solong, Aras, and Muliadi Muliadi. 2021. "Inovasi Pelayanan Publik." Al Qisthi Jurnal Sosial Dan Politik 10:76-86. doi: 10.47030/aq.v10i2.82.
- Suryantoro, Bambang, and Yan Kusdyana. 2020. "Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya." Jurnal Baruna Horizon 3(2):223-29. doi: 10.52310/jbhorizon.v3i2.42.