



## Tantangan Pelayanan Publik dalam Pembuatan Ktp Elektronik di Kecamatan Dayeuhluhur, Kabupaten Cilacap, Jawa Tengah di Masa Pandemi Covid-19

Randy Fauzia Ikhsandi<sup>1</sup>  
Muradi<sup>2</sup>  
Dede Sri Kartini<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Magister Ilmu Pemerintahan, Universitas Padjajaran. Jl. Bukit Dago Utara No.25 Bandung, 40135, Jawa Barat, Indonesia

Corresponding Author: [randyfauzia@gmail.com](mailto:randyfauzia@gmail.com)

### Article Info

#### Keyword:

Keyword 1;  
Public Services;  
Keyword 2;  
Electronic ID Card;  
Keyword 3;  
Covid 19.

**Abstract:** *This research discusses about challenges being faced by Dayeuhluhur District government in providing public services, especially in recording electronic ID cards in the midst of the Covid 19 Outbreak. This research also aims to provide solutions related to how the government provides the best service in making electronic ID cards recording so that it continues but can also protect the public from contracting the Covid 19 virus. The method used in this research is a qualitative method and for data collection techniques. In primary, researchers conducted observations and interviews by telephone with the implementing apparatus for recording Electronic ID cards in Dayeuhluhur District. In addition, in secondary data collection, researchers obtained data through official documents from relevant agencies and also used library research, both from online news. as well as from the official website of the Dayeuhluhur sub-district. The data obtained, then analyzed descriptively. The results in this study indicate that the Dayeuhluhur District Government has a solution in providing public services, especially in recording Electronic ID cards in the midst of the Covid 19 outbreak but also providing a sense of security to the community and also officials related to the Covid 19 virus.*

#### Kata Kunci:

Kata Kunci 1;  
Pelayanan Publik;  
Kata Kunci 2;  
KTP Elektronik;  
Kata Kunci3;  
Covid 19.

**Abstrak:** Penelitian ini membahas tantangan yang sedang dihadapi pemerintah Kecamatan Dayeuhluhur dalam memberikan pelayanan publik khususnya dalam perekaman KTP elektronik di tengah Wabah Covid 19. Penelitian ini juga bertujuan untuk memberikan solusi terkait dengan bagaimana pemerintah memberikan pelayanan terbaik dalam pembuatan perekaman KTP elektronik agar tetap berjalan namun juga tetap bisa melindungi masyarakat agar tidak tertular virus Covid 19. Metode yang digunakan di dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dan untuk teknik pengumpulan data primer, peneliti melakukan observasi dan wawancara melalui telfon dengan aparatur pelaksana perekaman KTP Elektronik di Kecamatan Dayeuhluhur selain itu juga dalam pengumpulan data sekunder, peneliti memperoleh data melalui dokumen dokumen resmi dari instansi terkait dan juga menggunakan penelusuran studi pustaka (*Library Research*) baik dari berita online maupun dari situs resmi kecamatan Dayeuhluhur. Data-data yang di peroleh, kemudian di analisis secara deskriptif. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa Pemerintah

---

Kecamatan Dayeuhluhur mempunyai solusi dalam memberikan pelayanan publik khususnya dalam perekaman KTP Elektronik ditengah wabah Covid 19 dan juga memberikan pelayanan rasa aman terhadap Masyarakat dan aparaturnya yang bertugas di masa pandemi virus Covid 19.

---

**Article History: Received 21-Februari-2021, Revised 25-Maret-2021, Accepted: 21-April-2021**

---

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan publik merupakan salah satu indikator dalam keberhasilan suatu rezim pemerintahan, program-program yang berjalan tidak akan ada artinya jika pelayanan publik masih sangat buruk. Selain itu juga untuk mewujudkan pelayanan publik yang baik, maka akuntabilitas menjadi salah satu prinsip yang harus dikedepankan di dalam pemerintahan. Pelayanan publik harus memberikan pelayanan yang baik di dalam kebutuhan masyarakat yang diharapkan dapat membentuk kenyamanan di dalam segala akses kemasyarakatan (Haqie, Nadiyah, & Ariyani, 2020)

Hal ini tentunya diterapkan dengan arahan dari Undang-Undang yang tertulis pada Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Selain itu juga dalam melihat kompleksitas terhadap kasus dan implikasinya dalam pengembangan praktik dengan tujuan *good governance* terutama di tengah masa pandemic, maka pembenahan kinerja birokrasi pemerintah menjadi sebuah prioritas langkah awal yang sangat strategis. (Utami, 2021)

Pelayanan publik ini menjadi sangat penting dikarenakan kebutuhan warga atas suatu barang/jasa menjadi sebuah keharusan yang dilakukan layanan oleh pemerintah. Selain itu juga agar terwujudnya pelayanan publik yang baik maka masyarakat harus memiliki kemampuan aparat pelaksana serta juga tersediannya sarana pendukung yang memadai. Sehingga dalam penerapannya pelayanan publik ini dapat dipenuhi sesuai dengan kebutuhan dari masyarakat (Widibudiarti & Hartono, 2020)

Berkaitan dengan pelayanan publik yang telah di berikan dalam birokrasi pemerintahan maka, ada program nasional yang harus dijalankan oleh pemerintah yang termuat dalam peraturan presiden nomor 26 tahun 2009 tentang penerapan KTP berbasis NIK secara nasional dan dirubah dengan perubahan atas peraturan presiden nomor 26 tahun 2009 tentang perubahan ke dalam bentuk KTP elektronik. Keunggulan dari KTP elektronik yang berbasis NIK Nasional juga memuat kode keamanan serta sebagai alat verifikasi dan validasi data dari seseorang yang berisi biodata, pas foto tanda tangan, dan sidik jari dari pemilik KTP yang bersangkutan. Penerapan program KTP Elektronik ini bertujuan untuk dapat mempermudah penduduk dalam mendapatkan layanan dari pemerintah (Furkon, 2018)

Kartu Tanda Penduduk Elektronik atau KTP Elektronik menjadi salah satu syarat yang wajib dimiliki oleh Warga Indonesia yang sudah memenuhi syarat sebagai tanda pengenal dan juga digunakan untuk mendapatkan akses pelayanan publik. Namun di sisi lain banyak beberapa daerah yang penduduknya masih belum memiliki KTP elektronik atau juga melakukan peralihan KTP biasa ke dalam KTP elektronik sehingga pelayanan yang di berikan terhadap masyarakat untuk program-program berikutnya di rasa kurang optimal. Oleh karena itulah di butuhkan dukungan dari masyarakat setempat ataupun dari pemerintah agar layanan bisa digunakan secara maksimal. Salah satu contohnya adalah di kecamatan Dayeuhluhur Jawa Tengah dimana masih banyak penduduk yang belum memiliki KTP Elektronik sebagai berikut :

**Tabel 1. Banyaknya Penduduk yang Belum Memiliki KTP Elektronik Berdasarkan Jenis Kelamin Per Desa di Kecamatan Dayeuhluhur**

Desa	Laki-Laki	Perempuan
Panulisan	295	312
Matenggeng	239	305
Ciwalen	395	369
Dayeuhluhur	284	290
Hanum	313	297
Datar	445	459
Bingkeng	417	442
Bolang	583	596
Kutaagung	591	480
Cijeruk	651	624
Cilumping	869	890
Sumping Hayu	915	876
Panulisan Barat	386	432
Panulisan Timur	375	391
<b>Jumlah</b>	<b>6750</b>	<b>6763</b>

*Sumber : Data Kecamatan Dayeuhluhur tahun 2020*

Berdasarkan dari data diatas menunjukkan masih banyak Masyarakat Kecamatan Dayeuhluhur yang memiliki KTP Elektronik untuk laki-laki sejumlah 6750 orang atau sekitar 27.35% dan untuk perempuan berjumlah 6763 orang atau sekitar 26.97% dengan jumlah keseluruhan 13.513 atau sekitar 27.16% Masyarakat Kecamatan Dayeuhluhur belum memiliki KTP Elektronik.

Pada masa pandemi Covid 19 ini, KTP Elektronik sangat penting dimiliki oleh Warga Negara Indonesia, misalnya untuk salah satu syarat untuk mencairkan bantuan sosial terhadap warga yang terkena dampak Covid 19, pengajuan restrukturisasi Kredit di Bank bahkan untuk pendataan Vaksin Covid 19. Bisa dikatakan bahwa KTP Elektronik merupakan syarat wajib dalam mendapatkan pelayanan-pelayanan di masa pandemi Covid 19 ini. Selain itu juga di masa pandemi ini tentunya KTP Elektronik sangat di butuhkan, agar penduduk yang kurang mampu juga dapat di data secara keseluruhan mengingat bahwa banyak bantuan dari pemerintah pusat untuk penduduk kurang mampu untuk meringankan beban penduduk setempat di masa pandemic. Berikut adalah jumlah penduduk yang kurang mampu per Desa di Kecamatan Dayeuhluhur

**Tabel 2. Jumlah Penduduk Kurang Mampu Per Kepala Keluarga per Desa di Kecamatan Dayeuhluhur**

Desa	Penduduk
Panulisan	107
Matenggeng	97
Ciwalen	87
Dayeuhluhur	99
Hanum	96
Datar	105
Bingkeng	100
Bolang	80
Kutaagung	115
Cijeruk	165
Cilumping	120
Sumping Hayu	152
Panulisan Barat	88
Panulisan Timur	98
<b>Jumlah</b>	<b>1509</b>

*Sumber : Data Kecamatan Dayeuhluhur tahun 2020*

Dari data diatas menunjukkan bahwa ternyata masih banyaknya penduduk yang membutuhkan bantuan dari pemerintah, namun penduduk yang menerima bantuan ini harus memiliki syarat salah satunya adalah memiliki KTP elektronik Tetapi, permasalahannya sampai saat ini belum semua Warga Negara Indonesia memiliki KTP Elektronik tersebut. Ditengah pandemik virus Covid 19 yang mewajibkan kita untuk jaga jarak sehingga pelayanan publik dibatas. Kebutuhan akan KTP Elektronik tidak bisa dianggap enteng dan dibiarkan begitu saja ditambah sampai saat ini pembuatan KTP Elektronik belum bisa dilakukan mandiri di rumah. Hal tersebut menjadi permasalahan tersendiri, begitupula yang terjadi di Kecamatan Dayeuhluhur, Kabupaten Cilacap, Jawa tengah. Hal tersebut menjadi dilema di sisi lain pemerintah ingin memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat tapi disisi lain pemerintah juga harus melindungi masyarakat agar tidak tertular virus Covid 19.

## **METODE PENELITIAN**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif, dengan menggunakan data atau dokumen data primer dan data Sekunder. Data primer didapatkan dari wawancara via telfon dengan narasumber yang merupakan aparatur pelaksana perekam KTP Elektronik di Kecamatan Dayeuhluhur. Sedangkan data sekunder didapat dari dokumen-dokumen dari instansi terkait serta menggunakan penelusuran studi pustaka (*Library Research*) baik dari berita online maupun dari situs resmi kecamatan Dayeuhluhur dan lalu dianalisis secara deskriptif dengan mengacu pada penelaahan atau pengujian yang sistematis mengenai suatu hal dalam rangka menentukan bagian-bagian hubungan diantara bagian dalam keseluruhan agar bisa menarik kesimpulannya, yang dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus, aktifitas yang peneliti lakukan mengenai teknik analisis

data, yaitu : 1) Reduksi data; Mereduksi data berarti merangkum data-data yang telah ada dengan mengambil data yang peneliti lihat sesuai dengan fenomena yang ada, peneliti pertamanya melihat fenomena Pelayanan Publik dalam Pembuatan KTP Elektronik di Kecamatan Dayeuhluhur, Kabupaten Cilacap, Jawa Tengah Di Masa Pandemi Covid 19. 2) Penyajian data; Penyajian data pada langkah ini, peneliti berusaha menyusun data yang relevan sehingga informasi yang didapat disimpulkan dan memiliki makna tertentu untuk menjawab masalah penelitian. 3) Penarikan kesimpulan; Tahap ini merupakan tahap penarikan kesimpulan dari semua data yang telah diperoleh sebagai hasil dari penelitian.

Kesimpulan awal dengan bukti yang dapat dipertanggung jawabkan kevaliditasnya, jadi peneliti menyimpulkan permasalahan apa yang telah peneliti tanyakan dan data-data yang ada di lapangan, dengan mengkonfirmasi melalui telfon dengan narasumber yang merupakan aparatur pelaksana perekam KTP Elektronik di Kecamatan Dayeuhluhur yang sesuai dengan permasalahan penelitian. sehingga penarikan kesimpulan tersebut tepat dengan pembahasan penelitian tentang Pelayanan Publik dalam Pembuatan KTP Elektronik di Kecamatan Dayeuhluhur, Kabupaten Cilacap, Jawa Tengah Di Masa Pandemi Covid 19.

Penelitian ini dilakukan di Kecamatan Dayeuhluhur, Kabupaten Cilacap, Jawa tengah. Kecamatan Dayeuhluhur terletak di ujung barat Kabupaten Cilacap dan juga Provinsi Jawa Tengah yang juga merupakan perbatasan antara dua Provinsi yaitu Provinsi Jawa Tengah dengan Provinsi Jawa Barat yang mempunyai kontur tanah pegunungan dengan mata pencaharian penduduknya mayoritas sebagai petani dan berkebun.

## **TEMUAN DAN HASIL**

### **Pelayanan Publik di Masa Pandemi Covid 19**

Covid 19 merupakan salah satu bencana secara global yang melanda ke beberapa negara di dunia. Virus ini awalnya muncul di negara China tepatnya di Wuhan dan lalu menyebar ke seluruh dunia. umumnya virus ini menyebar melalui kontak fisik. tentunya menyebabkan pelayanan publik mengalami perubahan dikarenakan adanya penerapan *social distancing* dan *physical distancing* dalam pemberian layanan public (Syafrida, 2020)

Hal ini juga terjadi di Indonesia yang saat ini sedang melakukan langkah dalam pencegahan penanganan melonjaknya pasien yang positif Covid 19 di setiap daerah. Pemerintah Indonesia merespon hal tersebut dengan diterapkannya peraturan pemerintah nomor 21 Tahun 2020 Tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) Dalam Rangka Percepatan Penanganan Coronavirus Disease 2019 (COVID-19). Selain itu juga Presiden Joko Widodo telah mengumumkan bahwa COVID-19 ini merupakan penyakit yang dapat menyebabkan kedaruratan kesehatan bagi masyarakat sehingga ini menjadi permasalahan yang cukup serius (Setkab, 2020).

Banyaknya larangan pembatasan atau aktifitas sosial untuk mencegah penyakit ini menyebar dengan luasnya tetapi pelayanan publik harus masih tetap berlangsung terutama terhadap pelayanan masyarakat oleh karena itulah protocol kesehatan menjadi salah satu cara agar pelayanan publik ini masih bisa di jalankan (Syafrida, 2020) saat ini juga banyak instansi yang menyelenggarakan pelayanan publik dengan membatasi layanan dengan online bahkan meniadakan sementara. Pembatasan public ini dimulai ketika pemerintah mulai melakukan pembatasan pelayanan public di pertengahan maret 2020 yang dimulai dengan cara meliburkan anak sekolah dan lalu meminta belajar di rumah dan lalu kemudian menghimbau agar pegawai pegawai lain untuk melakukan *Work From Home* (WFH).

Tentu saja WFH ini tidak diberlakukan kepada seluruh penyelenggara pelayanan public dikarenakan ada beberapa bidang yang tidak dapat melakukan WFH contohnya adalah Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil terkait dengan perekaman KTP-Elektronik. Pembatasan masih dilakukan dengan cara mengurangi jumlah antrian yang masuk ke dalam ruangan selain itu juga pelayanan harus mengikuti anjuran jarak aman yaitu minimal 1 meter. (ombudsman, 2020)

### **Gambaran Umum dan Kendala Pembuatan E KTP Kecamatan Dayehluhur**

Kecamatan Dayeuhluhur dalah satu dari 24 Kecamatan di Kabupaten Cilacap, secara geografis Kecamatan Dayeuhluhur terletak di ujung barat Kabupaten Cilacap dan berbatasan langsung dengan Provinsi Jawa Barat dengan batas-batas sebagai berikut :

- Sebelah Utara : berbatasan dengan Kabupaten Kuningan
- Sebelah Selatan : berbatasan dengan Kota Banjar
- Sebelah Barat : berbatasan dengan Kota Banjar dan Kabupaten Ciamis
- Sebelah Timur : berbatasan dengan Kecamatan Wanareja

Kecamatan Dayeuhluhur berjarak sekitar 123 km dari ibu kota Kabupaten dan dapat ditempuh dengan 180 – 210 menit (sekitar 3 sampai 3,5 jam) dengan kendaraan bermotor. Luas wilayah Kecamatan Dayeuhluhur 18.506,10 hektar atau sekitar 8,2% dari wilayah Kabupaten Cilacap. Wilayah Kecamatan Dayeuhluhur bertopografi perbukitan dengan hampir sebagian daerahnya dikelilingi hutan dan perkebunan. Wilayah Kecamatan Dayeuhluhur terbagi menjadi beberapa bagian antara lain sawah, hutan negara, tegalan dan perkebunan, serta perumahan.

Kecamatan Dayeuhluhur terdiri dari 14 desa, yaitu: Desa Panulisan, Desa Panulisan Barat, Desa Panulisan Timur, Desa Ciwalen, Desa Matenggeng, Desa Dayeuhluhur, Desa Bingkeng, Desa Sumping Hayu, Desa Hanum, Desa Cijeruk, Desa Kuta Agung, Desa Bolang, Desa Cilumping, dan Desa Datar.

Secara demografi, jumlah penduduk Kecamatan Dayeuhluhur yang tercantum pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap selama kurun waktu 2018 - 2020 mengalami kenaikan. Jumlah penduduk Kecamatan Dayeuhluhur sampai pada tahun 2020 mencapai 49.749 jiwa, dengan perincian sebagai berikut:

**Tabel 3. Jumlah Penduduk Kecamatan Dayeuhluhur Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah Jiwa
1	Laki-Laki	24.675 Jiwa
2	Perempuan	25.074 Jiwa
<b>Total</b>		<b>49.749 Jiwa</b>

*Sumber : BPS Kabupaten Cilacap 2020*

Dengan luas wilayah yang luas dan kondisi geografis yang merupakan pegunungan menjadi tantangan tersendiri untuk Pembuatan KTP Elektronik di Kecamatan Dayeuhluhur, banyak masyarakat Kecamatan Dayeuhluhur yang belum memiliki KTP Elektronik dikarenakan lokasi rumah mereka jauh dari tempat perekaman KTP Elektronik yang berlokasi di Kantor Kecamatan Dayeuhluhur ditambah lagi kondisi pandemik Covid 19 yang sedang mewabah.

Selain itu, tingkat pendidikan masyarakat yang rendah di Kecamatan dayeuhluhur yang mengakibatkan ketidak tahuan akan manfaat dan pentingnya memiliki KTP Elektronik menyebabkan masyarakat enggan untuk membuat KTP Elektronik, berikut tabel tingkat pendidikan masyarakat di Kecamatan Dayeuhluhur :

**Tabel 4. Tingkat Pendidikan Masyarakat Per Desa di Kecamatan Dayeuhluhur**

No	Desa	Akademi/PT	SMA	SMP	SD
1.	Panulisan	94	487	748	1.515
2.	Matenggeng	93	354	663	1.782
3.	Ciwalen	79	392	92	1.694
4.	Dayeuhluhur	318	847	1.572	2.793
5.	Hanum	39	409	627	986
6.	Datar	49	224	357	1.368
7.	Bingkeng	38	312	359	859
8.	Bolang	13	359	625	689
9.	Kutaagung	6	148	196	393
10.	Cijeruk	7	117	189	583
11.	Cilumping	5	113	115	244
12.	Sumping Hayu	4	79	79	580
13.	Panulisan Barat	77	262	589	2.289
14.	Panulisan Timur	84	594	1.018	1.534
<b>Jumlah</b>		<b>906</b>	<b>4.697</b>	<b>7.229</b>	<b>17.303</b>

*Sumber : Dayeuhluhur Dalam Angka 2020*

Dari data diatas menunjukkan tingkat pendidikan masyarakat Kecamatan Dayeuhluhur yang rendah, mayoritas berpendidikan SD sebanyak 17.303 orang , SMP sebanyak 7.229 orang dan tingkat SMA sebanyak 4.697 orang sedangkan yang mengenyam pendidikan tinggi hanya 906 orang. Hal tersebut berpengaruh terhadap kesadaran Masyarakat terhadap manfaat KTP Elektronik.

Kebutuhan akan KTP Elektronik yang mendesak bagi masyarakat Kecamatan Dayeuhluhur yang digunakan untuk mendapatkan akses layanan publik seperti salah satu syarat untuk mencairkan bantuan sosial terhadap warga yang terkena dampak Covid 19, pengajuan restrukturisasi Kredit di Bank bahkan untuk pendataan Vaksin Covid 19. Perekaman KTP Elektronik yang masih dilakukan terpusat di Kantor Kecamatan Dayeuhluhur menjadi tantangan yang dihadapi Pemerintah Kecamatan Dayeuhluhur ditengah wabah Virus Covid 19, masyarakat yang akan melakukan perekaman harus datang langsung ke Kantor Kecamatan Dayeuhluhur untuk melakukan perekaman KTP Elektronik ditambah pengajuan pembuatan KTP Elektronik di masa pandemik Covid 19 ini terus meningkat sehingga masyarakat mau tak mau harus datang ke Kantor Kecamatan untuk melakukan perekaman KTP Elektronik, hal tersebut ditakutkan menciptakan Klaster Covid 19 karena masyarakat berkumpul dan berkerumun di Kantor Kecamatan Dayeuhluhur, di sisi lain Pemerintah Kecamatan Dayeuhluhur ingin memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat husunya dalam Pembuatan KTP Elektronik.

### **Strategi yang dilakukan Kecamatan Dayeuhluhur dalam Pembuatan KTP Elektronik ditengah wabah Virus Covid 19**

Ditengah serangan virus Covid 19 ini masyarakat dituntut untuk bisa beradaptasi dalam kehidupan sehari-hari, adaptasi ini berlaku untuk semua lini kehidupan termasuk juga pada penyelenggaraan pelayanan publik. Kebijakan Pemerintah untuk mencegah semakin menyebarnya virus Covid 19 telah banyak dikeluarkan oleh Pemerintah, salah satunya melalui surat yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Kependudukan dan Catatan Sipil (Ditjen Dukcapil) Kemendagri nomor 443.1/2978/Dukcapil per 16 Maret 2020 lalu yang berisi Kementerian Dalam

Negeri (Kemendagri) menginstruksikan kepada seluruh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil untuk menunda perekaman KTP elektronik.

Ditengah pandemik Covid 19 banyak masyarakat Dayeuhluhur yang kehilangan mata pencahariannya, berikut data Mata Pencaharian Masyarakat Kecamatan Dayeuhluhur :

**Tabel 5. Banyaknya Penduduk dan Mata Pencaharian Menurut Desa**

Desa	Buruh Tani	Buruh Indus-Tri	Buruh Ba-Ngunan	PNS	TNI/POL RI	Pen-siunan	Pengu-saha
Panulisan	547	47	93	61	22	22	74
Matenggeng	538	61	53	41	19	19	74
Ciwalen	658	52	26	33	25	25	58
Dayeuhluhur	1,276	128	23	119	102	102	155
Hanum	564	23	73	47	7	7	54
Datar	626	16	15	21	2	2	66
Bingkeng	668	21	26	22	3	3	57
Bolang	423	11	12	23	6	6	35
Kutaagung	129	9	10	6	1	1	15
Cijeruk	284	5	8	7	1	1	16
Cilumping	147	7	9	6	1	1	8
Sumping Hayu	231	14	8	8	-	-	10
Panulisan Barat	136	160	54	44	6	6	44
Panulisan Timur	780	115	74	97	11	11	54
<b>Jumlah</b>	<b>7.007</b>	<b>669</b>	<b>484</b>	<b>535</b>	<b>18</b>	<b>206</b>	<b>720</b>

Sumber: Dayeuhluhur Dalam Angka 2020

Berdasarkan Data diatas menunjukkan bahwa Masyarakat Kecamatan Dayeuhluhur mayoritas bermata pencaharian di sektor non formal yaitu sebagai Buruh Tani, Buruh Industri dan Buruh Bangunan yang membutuhkan bantuan dari pemerintah di masa pandemik Covid 19 ini.

Melihat kebutuhan yang mendesak untuk segera memiliki KTP Elektronik yang salah satunya untuk pencairan bantuan dari pemerintah sesuai Peraturan Menteri Ketenagakerjaan RI Nomor 14 Tahun 2020 tentang Pedoman Pemberian Bantuan Pemerintah Berupa Subsidi Gaji/Upah Bagi Pekerja/Buruh dalam Penanganan Dampak Corona Virus Disease 2019 (Covid-19). Dengan syarat :

- 1) Warga Negara Indonesia (WNI) yang dibuktikan dengan nomor induk kependudukan (NIK);
- 2) Terdaftar sebagai peserta aktif program jaminan sosial ketenagakerjaan BPJS Ketenagakerjaan yang dibuktikan dengan nomor kartu kepesertaan;
- 3) Pekerja/buruh penerima gaji/upah;
- 4) Kepesertaan sampai bulan Juni 2020;
- 5) Peserta aktif program jaminan sosial ketenagakerjaan yang membayar iuran dengan besara iuran yang dihitung berdasarkan gaji/upah di bawah Rp 5 juta sesuai gaji/upah

terakhir yang dilaporkan oleh pemberi kerja kepada BPJS Ketenagakerjaan dan tercatat di BPJS Ketenagakerjaan

6) Memiliki rekening bank yang aktif

Melihat persyaratan diatas salah-satu syarat yang harus dipenuhi untuk Pemberian Bantuan Pemerintah Berupa Subsidi Gaji/Upah Bagi Pekerja/Buruh dalam Penanganan Dampak Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) adalah Warga Negara Indonesia (WNI) yang dibuktikan dengan nomor induk kependudukan (NIK) yang berarti harus memiliki KTP Elektronik.

Oleh karena itu Pemerintah Kecamatan Dayeuhluhur mempunyai strategi dalam Pembuatan KTP Elektronik ditengah wabah Virus Covid 19 yang diharapkan dapat membantu masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik yang baik tetapi tetap aman khususnya dalam pembuatan KTP Elektronik yaitu :

- 1) Membagikan masker, facemask, menyekat ruang loket dengan fiber, menggunakan sarung tangan untuk menerima dan memproses dokumen yang berasal dari masyarakat.
- 2) Mengecek suhu tubuh kepada Aparatur pelaksana yang bertugas dan juga kepada masyarakat yang datang untuk melakukan pelayanan ke Kecamatan Dayeuhluhur.
- 3) Menyiapkan tempat cuci tangan dan diwajibkan melakukan cuci tangan terlebih dahulu menggunakan sabun dan air mengalir sebelum memasuki ruangan pelayanan dan mendapatkan pelayanan.
- 4) Membuat bilik disinfektan di depan ruangan pelayanan sebelum masyarakat masuk ke ruangan.
- 5) Memberikan jarak antrian agar tidak membentuk kerumunan.
- 6) Membatasi permohonan KTP Elektronik.
- 7) Masyarakat wajib memakai masker, jika tidak menggunakan tidak akan dilayani dan harus pulang.

Peraturan tersebut diatas mempunyai tujuan untuk memberikan pelayanan yang terbaik tetapi juga memberikan rasa aman kepada Masyarakat dan juga aparaturnya yang bertugas di tengah wabah virus Covid 19.

**Tabel 6. Jumlah Pemohon KTP Elektronik Pada Masa Pandemi Covid 19**

No	Bulan	Orang
1	Maret	189
2	April	205
3	Mei	115
4	Juni	72
5	Juli	67
6	Agustus	71
7	September	218
8	Oktober	198
9	Nopember	179
10	Desember	209
<b>Jumlah</b>		<b>1.523</b>

Sumber : Data Kecamatan Dayeuhluhur tahun 2020

Berdasarkan data diatas Pemohon KTP Elektronik di Kecamatan Dayeuhluhur bisa dikatakan cukup banyak, dengan strategi yang dikeluarkan oleh Kecamatan Dayeuhluhur dalam Pembuatan KTP Elektronik ditengah wabah Virus Covid 19 diharapkan Masyarakat tidak perlu

takut untuk membuat KTP Elektronik di Kecamatan Dayeuhluhur karena semua prosesnya sudah sesuai dengan Protokol Kesehatan.

## KESIMPULAN

Pelayanan publik pada dasarnya mempunyai tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Salah satunya adalah di kecamatan Dayeuhluhur. Kebutuhan akan KTP Elektronik yang mendesak di tengah pandemi Covid 19 ini bagi masyarakat Kecamatan Dayeuhluhur yang digunakan untuk mendapatkan akses layanan publik seperti salah satu syarat untuk mencairkan bantuan sosial terhadap warga yang terkena dampak Covid 19, pengajuan restrukturisasi Kredit di Bank bahkan untuk pendataan Vaksin Covid 19. Perekaman KTP Elektronik yang masih dilakukan terpusat di Kantor Kecamatan Dayeuhluhur menjadi tantangan yang dihadapi Pemerintah Kecamatan Dayeuhluhur ditengah wabah Virus Covid19. ditambah pengajuan pembuatan KTP Elektronik di masa pandemi Covid 19 ini terus meningkat sehingga masyarakat mau tak mau harus datang ke Kantor Kecamatan untuk melakukan perekaman KTP Elektronik, hal tersebut ditakutkan menciptakan Klaster Covid 19 karena masyarakat berkumpul dan berkerumun di Kantor Kecamatan Dayeuhluhur, di sisi lain Pemerintah Kecamatan Dayeuhluhur ingin memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat husunya dalam Pembuatan KTP Elektronik. Oleh karena itu Di Tengah Pandemi Covid 19 yang masih berlangsung Pemerintah Kecamatan Dayeuhluhur mempunyai strategi dalam Pembuatan KTP Elektronik yang diharapkan dapat membantu masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik yang baik tetapi tetap aman khususnya dalam pembuatan KTP Elektronik. Strategi-strategi tersebut mempunyai tujuan untuk memberikan pelayanan yang terbaik tetapi juga memberikan rasa aman kepada Masyarakat dan juga aparatur yang bertugas di tengah wabah virus Covid 19 karena sudah mengikuti protokol kesehatan yang sudah dianjurkan pemerintah.

## DAFTAR PUSTAKA

- disdukcapil.cilacapkab.go.id (10 September 2020). Pelayanan KTP el. Diakses pada tanggal 09 April 2021 pukul 21.30WIB, dari <https://disdukcapil.cilacapkab.go.id/pelayanan/ktp-el/jdih.cilacapkab.go.id> (15 April 2019). Diakses pada tanggal 10 April 2021 pukul 22.15 WIB. Dari [http://jdih.cilacapkab.go.id/download/prokum/LD\\_Perda\\_Clp\\_2015\\_01.pdf](http://jdih.cilacapkab.go.id/download/prokum/LD_Perda_Clp_2015_01.pdf)
- Furkon, A. A. (2018). *Kualitas Pelayanan Pegawai Dalam Pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Merangin*. Jambi: Fakultas Syariah UIN Sulthan Thata Saifuddin Jambi.
- Haqie, Z. A., Nadiyah, R. E., & Ariyani, O. P. (2020). Inovasi Pelayanan Publik Suroboyo Bis di Kota Surabaya. *ournal of Public Sector Innovations, Vol. 5, No. 1*, 1.
- nasional.kompas.com (18 Mei 2020). Diakses Pada tanggal 13 April 2021 pukul 22.45 WIB. Dari <https://nasional.kompas.com/read/2020/04/08/20492411/layanan-administrasi-kependudukan-dilakukan-online-sampai-pandemi-covid-19?page=all>
- Nugroho D, Riant. 2003. *Kebijakan Publik : Formulasi, Implementasi dan Evaluasi*. Jakarta : Elex Media Komputindo

- ombudsman. (2020). diakses Juni 25, 2021, from Dampak Pandemi Covid-19 Bagi Penyelenggaraan Pelayanan Publik: <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--dampak-pandemi-covid-19-bagi-penyelenggaraan-pelayanan-publik>.
- ombudsman.go.id (24 Juni 2020). Diakses pada 14 April 2021 pukul 23.45 WIB. Dari <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--tantangan-pelayanan-publik-dalam-masa-adaptasi-kebiasaan-baru-policy.paramadina.ac.id>. Diakses Pada 14 April 2021 pukul 23.15 WIB. Dari <https://policy.paramadina.ac.id/tantangan-dalam-pelayanan-publik-kita-kini>
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Surat yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Kependudukan dan Catatan Sipil (Ditjen Dukcapil) Kemendagri nomor 443.1/2978/Dukcapil per 16 Maret 2020 lalu yang berisi Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri)
- Suyanto, Bagong. 2005. *Metode Penelitian Sosial : Berbagai Alternatif Pendekatan*. Jakarta: Prenada Media.
- Syafrida. (2020). Bersama Melawan Virus Covid 19 di Indonesia. *Salam Jurnal Sosial Budaya Syari*, 498-499.
- Uchana, Onong. 1989. *Kamus Komunikasi*. Bandung : CV. Mandar Maju
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Utami, T. S. (2021). Optimalisasi Pelayanan Publik Selama Masa Pandemi Covid 19 dalam mewujudkan clean and good governance di kota Semarang. *Jurnal juristic*, 2.
- Widibudiarti, L. S., & Hartono, S. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan E-KTP Terhadap Kepuasan Masyarakat*. Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas 17 Agustus,.