

## KEEFEKTIFAN PELAYANAN ONLINE DAN DEWATA E-KTP DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TRENGGALEK

Hafid Barka Amrullah<sup>1(a)</sup>, Rahdian Subakti<sup>2(b)</sup>

<sup>1,2</sup>Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Universitas Islam Malang

<sup>a)</sup>hafidbarka09@gmail.com, <sup>b)</sup>rahadiansubakti01@gmail.com

### INFORMASI ARTIKEL

#### Article History:

Dikirim:

08-01-2022

Diterbitkan Online:

29-04-2022

#### Kata Kunci:

Pandemi Covid-19, Pelayanan E-KTP, DEWATA, Pelayanan Online, Disdukcapil Trenggalek

#### Keywords:

*Covid-19 pandemic, E-KTP services, DEWATA, Online Services, Disdukcapil Trenggalek*

#### Corresponding Author:

hafidbarka09@gmail.com

#### DOI:

<https://doi.org/10.24036/jmiap.v4i1.376>

### ABSTRAK

Pandemi Corona Virus Disease (Covid-19) membawa dampak yang signifikan di berbagai negara yang terdampak. Pandemi tersebut juga membawa pengaruh terhadap pelayanan publik seperti pembuatan E-KTP. KTP Elektronik (E-KTP) merupakan sebuah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan berupa administrasi dan teknologi informasi. Program KTP Elektronik yang dilakukan oleh pemerintah bertujuan untuk mengganti KTP yang lama sebagai bentuk pelayanan kepada seluruh masyarakat. Meskipun ada kebijakan pembatasan pelayanan publik, penyelenggara pelayanan publik tetap berkewajiban mematuhi standar pelayanan minimal dengan memperhatikan hak dan kewajiban masing-masing pihak. Untuk memenuhi target tersebut, pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Trenggalek memberikan kebijakan baru berupa pelayanan DEWATA (layanan desa/kelurahan wajib tertib adminduk) pada masyarakat Trenggalek. Tujuan dari penulisan artikel ini untuk mengetahui keefektifan dari pelayanan DEWATA. Metode penelitian yang digunakan adalah studi literatur. Dengan layanan DEWATA ini, proses pengurusan administrasi kependudukan dapat terus berlangsung serta penerapan protokol kesehatan tetap terjaga.

### ABSTRACT

*The Corona Virus Disease (Covid-19) pandemic has had a significant impact on various affected countries. The pandemic also has an impact on public services such as the E-KTP program. Electronic KTP (E-KTP) is a population document that contains a security system in the form of administration and information technology. The E-KTP program carried out by the government aims to replace the old KTP as a form of service to the entire community. Even though there is a policy of limiting public services, public service providers are still obligated to comply with minimum service standards by taking into account the rights and obligations of each part. To meet this target, the Department of Population and Civil Registration of Trenggalek Regency issued a new policy in the form of DEWATA services (layanan desa/kelurahan wajib tertib adminduk) for the Trenggalek community. The purpose of this article is to determine the effectiveness of DEWATA services. The research method is literature study. With this DEWATA service, the population management process can continue and maintain the implementation of health agreements.*

## PENDAHULUAN

Pandemi *Corona Virus Disease (Covid-19)* membawa dampak yang signifikan di berbagai negara yang terdampak. Mulai dari aspek ekonomi, sosial, dalam kehidupan sehari-hari juga terdampak oleh kemunculan virus *corona* ini. Pandemi tersebut juga berdampak terhadap proses kegiatan pelayanan publik sejak virus *corona* muncul pada akhir Desember 2019 lalu.

Sejak awal Maret 2020, pemerintah telah mengeluarkan berbagai kebijakan di berbagai sektor publik. Mulai dari adanya pembatasan hubungan sosial (*social distancing*), bekerja dari rumah (*work from home*) bagi sebagian besar Aparatur Sipil Negara, tetap di rumah serta mengurangi kegiatan di luar rumah. Pemerintah menghimbau seluruh masyarakat Indonesia untuk tetap berada di rumah serta selalu menerapkan protokol kesehatan. Hal tersebut berdampak pada pembatasan pemberian pelayanan publik yang membuat masyarakat menjadi kurang nyaman dalam menerima pelayanan publik. Tetapi, kebijakan ini perlu dilakukan dan harus diambil pemerintah sebagai upaya menghentikan penyebaran dari virus *corona*.

Pandemi *Covid-19* ini juga berpengaruh terhadap proses pelayanan pembuatan E-KTP. KTP Elektronik (E-KTP) merupakan sebuah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan berupa administrasi dan teknologi informasi. KTP Elektronik dilengkapi dengan *database* kependudukan nasional. Setiap penduduk Indonesia hanya diperbolehkan memiliki satu KTP Elektronik disertai Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal dari setiap warga negara Indonesia. Masa berlaku dari NIK dan KTP ini selama seumur hidup setelah dilakukan pencatatan data.

Pelayanan pembuatan E-KTP merupakan sebuah pelayanan dasar yang diberikan pemerintah kepada masyarakat. Hal ini merupakan unsur penting dalam administrasi kependudukan dimana dalam Pasal 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 dijelaskan bahwa administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasil untuk pelayanan publik dan pembangunan di berbagai sektor lain. E-KTP merupakan sebuah dokumen yang berisi

tentang pernyataan pengesahan dari seseorang sebagai penduduk Indonesia dalam suatu wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI). Hal ini sesuai dengan Keputusan Presiden Nomor 52 Tahun 1997 bahwa setiap penduduk yang sudah berusia 17 tahun atau pernah menikah wajib memiliki KTP sebagai dokumen identitas diri. Adapun beberapa syarat seseorang sudah berhak untuk mempunyai KTP yaitu salah satunya adalah minimal sudah berumur 17 tahun, kemudian bagi yang berstatus menikah juga berhak untuk memiliki KTP meskipun usianya belum mencapai 17 tahun.

Di dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang merupakan sebuah dasar dalam penyelenggara pelayanan publik tidak diatur mengenai pembatasan pelayanan publik sebagaimana yang diterapkan oleh penyelenggara pelayanan publik seperti sekarang ini. Tetapi, jika ditinjau berdasarkan undang-undang tersebut sudah diatur mengenai penyelenggara pelayanan publik yang harus berkewajiban untuk memenuhi standar pelayanan minimal. Adapun standar pelayanan minimal diantaranya persyaratan, prosedur, jangka waktu penyelesaian, dasar hukum, biaya, produk atau hasil pelayanan, dan lain-lain. Hal tersebut sesuai dengan ketentuan yang ada dalam Pasal 21. Meskipun ada kebijakan pembatasan pelayanan publik, penyelenggara pelayanan publik tetap berkewajiban mematuhi standar pelayanan minimal dengan memperhatikan hak dan kewajiban masing-masing pihak, seperti yang telah diatur dalam Bab IV dari Pasal 14 sampai dengan Pasal 19. Sehingga penyelenggara masih bisa memberikan pelayanan publik yang efektif kepada masyarakat meskipun ada pembatasan karena pandemi *Covid-19*.

Berdasarkan aturan dari Kepmenpan Nomor 63 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, terdapat tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokan tiga jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu:

- 1) Pelayanan Administratif, adalah jenis pelayanan dengan kegiatan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan sebuah keputusan, dokumentasi, dan kegiatan lainnya. Hasil dari pelayanan ini secara garis besar berupa dokumen, seperti

sertifikat, surat ijin, surat rekomendasi, dan lain-lain.

- 2) Pelayanan Barang, adalah jenis pelayanan dengan kegiatan berupa penyediaan pengolahan barang berwujud fisik. Hasil dari pelayanan ini secara garis besar menghasilkan produk seperti pelayanan listrik, air bersih, telepon, internet dan lain-lain.
- 3) Pelayanan Jasa, adalah jenis pelayanan dengan kegiatan berupa pelayanan sarana, prasarana dan kegiatan penunjangnya. Hasil dari kegiatan pelayanan ini dapat berupa sebuah jasa bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu, seperti pelayanan perbankan, pos, pemadam kebakaran, dan lain-lain.

Dengan banyaknya pembatasan pelayanan oleh instansi penyelenggara layanan publik yang disebabkan oleh pandemi covid-19, maka terbentuklah layanan *online* untuk mengurangi kegiatan di luar rumah. Sistem *online* ini yang kemudian sedang digalakkan oleh beberapa penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat agar pelayanan publik tetap berjalan di tengah pandemi covid-19. Selain sistem *online*, beberapa instansi juga memberikan pelayanan dengan cara datang langsung ke masyarakat. Sehingga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Trenggalek membuat kebijakan DEWATA (layanan desa/kelurahan wajib tertib adminduk) sebagai bentuk pelayanan kepada masyarakat.

Pemilihan permasalahan yang diangkat pada penulisan artikel ini didasarkan pada permasalahan permohonan Adminduk di Kabupaten Trenggalek. Pemilihan topik mengenai keefektifan pelayanan SIMINAKSOPAL dan DEWATA E-KTP yang bertujuan untuk menganalisa seberapa efektif kebijakan ini dibentuk. Pembahasan mengenai layanan SIMINAKSOPAL (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Secara *Online* Paket Lengkap) yang juga diterapkan pada pelayanan Adminduk, kebijakan seperti layanan DEWATA merupakan sebuah inovasi baru yang diharapkan mampu mengatasi permasalahan permohonan Adminduk bagi masyarakat Trenggalek di masa pandemi Covid-19.

Tujuan dari penulisan artikel ini adalah 1). Mengetahui prosedur pembuatan KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Trenggalek; 2). Mengetahui pengaruh Covid-19

terhadap prosedur pembuatan KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Trenggalek; 3). Mengetahui keefektifan kebijakan yang dilakukan oleh pemerintah terkait.

## METODE PENELITIAN

Penulisan proposal ini menggunakan metode studi literatur. Penerapan metode studi literatur adalah dengan serangkaian kegiatan berupa mengumpulkan literatur, membaca, mencatat, serta dilakukan pengolahan data pada literatur yang telah dipilih (Supriyadi, 2016). Sumber rujukan tersebut digunakan sebagai landasan dalam penulisan suatu karya tulis ilmiah yang dapat diperoleh dari literatur sebagai bahan pustaka. Literatur tersebut didapat dari jurnal/majalah, makalah seminar, dan lain-lain. Untuk yang diperoleh secara elektronik seperti *website*, internet, e-journal baik hasil penelitian maupun artikel dan lain-lain (Djunaidi, 2017). Proses pencarian literatur menggunakan kata kunci seperti E-KTP, pandemi covid-19, dan prosedur pelayanan E-KTP online. Literatur tersebut didapatkan dari pencarian melalui Google Scholar serta *website* resmi seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dan Badan Pusat Statistik (BPS).

Data yang digunakan dalam penyusunan proposal ini didapatkan dengan proses pengumpulan data menggunakan kata kunci yang telah ditentukan. Metode penelitian yang digunakan pada penulisan artikel ini menggunakan teknik pengumpulan data. Menurut Sugiyono (2001:307) dijelaskan bahwa: “teknik pengumpulan data yang paling tepat sehingga didapat data yang valid dan realibel”. Teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data berkaitan dengan masalah yang diangkat dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan studi pustaka yang dilakukan dengan mengumpulkan dan mempelajari berbagai teori, peraturan, dan informasi. Data tersebut diperoleh dari pencarian menggunakan media *online*, informasi berita, dan dokumen dalam bentuk jurnal serta makalah yang masih berkaitan. Kemudian, data yang telah diperoleh dilakukan penyeleksian berdasarkan tingkat kesesuaiannya dengan topik penelitian dan tujuan penelitian. Dari proses tersebut didapatkan beberapa literatur berupa artikel, jurnal, maupun data dari *website* resmi yang akan dijadikan acuan dalam penelitian.

Dalam penyusunan proposal ini menggunakan metode analisis kombinasi

(penggabungan) dan komparasi (perbandingan). Pengaplikasian metode ini dengan cara membandingkan hasil penelitian dari beberapa sumber literatur berbeda yang telah ada sebelumnya dan dilakukan penggabungan atau kombinasi data. Langkah awal yang dilakukan yaitu mengklasifikasikan beberapa literatur serta data yang telah didapat berdasarkan jenis bahasannya. Selanjutnya, dilakukan pengumpulan atau kombinasi data. Kemudian, mencari data mengenai beberapa manfaat dari kebijakan yang diterapkan. Dari beberapa kebijakan tersebut dapat diketahui perbandingan efektivitasnya. Berdasarkan data yang telah dikumpulkan dan dibandingkan maka dapat diketahui seberapa besar efektifitas dari kebijakan pelayanan E-KTP dengan datang langsung ke masyarakat.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Permutakhiran data kependudukan, penerbitan Nomor Induk Kependudukan (NIK), dan penerapan e-KTP sangat diperlukan. Hal ini diatur dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang bertujuan untuk mewujudkan tertib administrasi kependudukan dalam skala Nasional dan menjamin kepastian hukum hak sipil penduduk, serta untuk berbagai program pembangunan Nasional. KTP Elektronik adalah dokumen kependudukan yang mengatur sistem keamanan baik dari administrasi maupun teknologi informasi yang berbasis pada database kependudukan nasional (Febriharini, 2017). Pelayanan pembuatan KTP di Indonesia semakin hari dituntut semakin lebih baik. Program KTP Elektronik yang dilakukan oleh pemerintah bertujuan untuk mengganti KTP yang lama sebagai bentuk pelayanan kepada seluruh masyarakat. Pelaksanaan KTP Elektronik merupakan perubahan sistem pembuatan KTP konvensional di Indonesia, dimana KTP konvensional memungkinkan seseorang memiliki lebih dari satu KTP. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, pemerintah membuat program KTP berbasis NIK yang memuat rekam elektronik berupa biodata, pas photo, tanda tangan dan sidik jari pada tangan.

Berdasarkan data dari *website* resmi dukcapil.trenggalekkab.co.id bahwa terdapat tujuh alur pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Trenggalek untuk masyarakat yang sudah mempunyai KTP lama. Masyarakat yang masih memakai KTP lama atau KTP Sistem Informasi

Administrasi Kependudukan (KTP-SIAK), wajib mengganti kartu identitasnya dengan KTP-el (KTP Elektronik). Tujuh alur pembuatan KTP Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Trenggalek adalah sebagai berikut.

- a) Membawa fotokopi kartu keluarga (KK) dan KTP lama
- b) Verifikasi data dan pengambilan Pas Photo
- c) Tanda tangan melalui alat pemindai tanda tangan elektronik
- d) Perekaman sidik jari pada tangan kanan dan kiri
- e) Pemindai iris mata
- f) Warga menerima tanda bukti pengurusan E-KTP
- g) E-KTP siap dicetak

Untuk pengurusan E-KTP bagi pemohon baru atau masyarakat yang sudah berumur 17 tahun maka alur pengurusannya adalah dengan meminta surat ke desa/kelurahan kemudian dilanjutkan ke kantor kecamatan. Setelah surat dan perlengkapan permohonan sudah lengkap maka dilanjutkan dengan mengurus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Trenggalek.

Selama pandemi Covid-19, pemerintah menganjurkan setiap masyarakat untuk menghindari kerumunan dan tetap menjaga protokol kesehatan. Sebagai upaya memutus rantai penyebaran Covid-19, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kabupaten Trenggalek belum melayani pengajuan administrasi kependudukan secara tatap muka sampai waktu yang belum ditentukan. Sebagai alternatifnya, pihak pemerintah terkait telah menyediakan layanan *website* SIMINAKSOPAL (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Secara *Online* Paket Lengkap) dengan alamat <https://siminaksopal.trenggalekkab.go.id/> bagi masyarakat Trenggalek. SIMINAKSOPAL merupakan sebuah inovasi baru bahwa selama masa pandemi tidak memungkinkan untuk mengurus langsung berbagai dokumen kependudukan ke Kantor Dinas Dukcapil. Melalui inovasi tersebut masyarakat dapat mengajukan dokumen secara daring. Berdasarkan keterangan dari artikel yang ditulis oleh (Aghil, 2021) bahwa *website* SIMINAKSOPAL dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Trenggalek untuk memudahkan masyarakat Kabupaten Trenggalek dalam

mengurus Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil secara *online* sehingga masyarakat tidak perlu datang ke kantor.

Cara untuk mendaftar di *website* SIMINAKSOPAL adalah sebagai berikut.

- a) Membuka *website* dengan alamat berikut: <https://siminaksopal.trenggalekkab.go.id/>
- b) Untuk melakukan pendaftaran, klik menu “Pendaftaran Baru” lalu isikan NIK, Nomor Kartu Keluarga pada kolom yang tersedia, kemudian masukkan kode yang muncul ke kolom isian dibawahnya. Jika semua sudah selesai, kemudian klik “Daftar”.
- c) Pada bagian “DETAIL PELAPOR”, masukkan alamat *email* dan nomor HP. Pada bagian “Nomor *WhatsApp*?” pilih “Ya, Nomor di atas adalah nomor *WhatsApp*” jika nomor yang diisikan sudah terdaftar di aplikasi *WhatsApp*, atau pilih “Tidak, Saya tidak menggunakan *WhatsApp*”. Selanjutnya klik pada “Simpan”.
- d) Jika proses tersebut sudah berhasil, kata kunci akan dikirimkan melalui SMS atau *WhatsApp* kepada pendaftar pada nomor HP yang telah didaftarkan sebelumnya.
- e) Untuk masuk, klik menu “*Login*” lalu memasukkan NIK dan Kata Kunci yang telah dikirimkan melalui SMS atau *WhatsApp*. Selanjutnya klik “Masuk”.

Jika berhasil masuk, akun tersebut sudah terdaftar di *website* SIMINAKSOPAL. Selanjutnya, seseorang yang sudah terdaftar bisa melakukan pengajuan KTP elektronik, Kartu Keluarga, dan dokumen kependudukan lainnya secara *online*. Namun, apabila terdapat kebutuhan permohonan adminduk secara mendesak, seperti pengurusan BPJS Kesehatan, SIM, dan yang lainnya yang bersifat mendesak maka bisa datang langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan catatan harus ada surat pengantar dari desa atau surat pengantar dari sekolah bagi siswa.

Pandemi Covid-19 memberi pengaruh terhadap pelayanan publik pada berbagai instansi pemerintahan. Hal ini tidak hanya dirasakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Trenggalek saja, tetapi berbagai instansi lain juga merasakan dampak yang sama. Pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat tetap harus berlangsung meskipun dalam kondisi pandemi Covid-19.

Sehingga beberapa kebijakan alternatif perlu dilakukan oleh pemerintah terkait dalam rangka memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Tentunya kebijakan yang dibuat harus melalui beberapa pertimbangan seperti ketaatan protokol kesehatan, keefektifan pelayanan, dan kemudahan pelayanan.

Seperti yang telah dilakukan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Trenggalek dalam memberikan pelayanan selama pandemi Covid-19. Pelayanan menggunakan sistem *online* seperti SIMINAKSOPAL memiliki kelemahan yaitu belum dapat menjangkau masyarakat kecil maupun orang tua yang tidak mempunyai sarana untuk pengurusan secara *online*. Jika ditinjau dari peraturan yang dikeluarkan oleh pemerintah dalam hal pelayanan publik, maka setiap penyelenggara harus memberikan standar pelayanan minimal. Pelayanan harus tetap berjalan meskipun adanya pembatasan yang ditetapkan oleh pemerintah.

Dalam permohonan Adminduk ini, kebijakan yang dibuat oleh pemerintah harus bisa menjangkau semua lapisan masyarakat. Kemudian untuk memenuhi target tersebut, pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Trenggalek juga memberikan kebijakan baru berupa pelayanan DEWATA (layanan desa/kelurahan wajib tertib adminduk) e-KTP pada masyarakat Trenggalek. Kebijakan layanan DEWATA ini merupakan sebuah inovasi baru untuk menjawab berbagai permasalahan mengenai permohonan Adminduk bagi masyarakat Trenggalek di tengah pandemi Covid-19. Layanan DEWATA diperuntukkan bagi masyarakat yang terkendala dalam sarana prasarana, akan difasilitasi oleh petugas registrasi desa melalui layanan DEWATA (Desa dan Kelurahan Wajib Tertib Adminduk). Menurut Bupati Nur Arifin, tertib administrasi kependudukan (adminduk) merupakan suatu kebutuhan pokok. Sehingga, Bupati Trenggalek meminta kepada setiap ASN khususnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk memastikan seluruh masyarakat untuk tertib adminduk.

Pelayanan DEWATA (layanan desa/kelurahan wajib tertib adminduk) merupakan sebuah layanan dari pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Trenggalek dengan cara datang langsung ke desa/kelurahan. Pihak Disdukcapil akan terjun langsung ke masyarakat untuk memberikan pelayanan permohonan Adminduk.

Beberapa dokumentasi kegiatan Pelayanan DEWATA sebagai berikut.



**Gambar 1. Pelayanan di Desa Pandean Kecamatan Dongko**

Sumber: *Instagram.com/disdukcapil.trenggalek*

Dengan adanya layanan DEWATA (layanan desa/kelurahan wajib tertib adminduk), maka masyarakat tidak perlu datang langsung ke Kantor Disdukcapil. Terdapat beberapa keunggulan dari layanan DEWATA yaitu sebagai berikut.

- 1) Pelayanan dapat lebih optimal karena pihak Disdukcapil terjun langsung ke masyarakat
- 2) Protokol kesehatan tetap terkendali karena mobilitas dan kerumunan masyarakat dapat terkendali.
- 3) Kemudahan pengurusan Adminduk bagi masyarakat yang tidak mempunyai sarana untuk mengurus secara *online*.
- 4) Pelayanan Adminduk menjadi lebih merata dan lebih cepat.

Dalam masa pandemi Covid-19 yang masih berlangsung sampai saat ini, kebijakan seperti layanan DEWATA sangat diperlukan. Dengan layanan DEWATA ini, proses pengurusan Adminduk dapat terus berlangsung serta penerapan protokol kesehatan tetap terjaga.

## PENUTUP

Pandemi Covid-19 yang ada di Indonesia memberikan pengaruh terhadap kegiatan pelayanan publik. Hal ini juga berdampak terhadap kegiatan layanan Adminduk yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Trenggalek. Prosedur pembuatan E-KTP di Trenggalek dalam masa pandemi covid-19 dapat dilakukan dengan melalui pelayanan *online*. Pelayanan *online* seperti kebijakan

SIMINAKSOPAL diharapkan mampu menjangkau masyarakat yang ingin mengurus Adminduk. Disamping adanya sistem pelayanan *online*, pihak Disdukcapil Kabupaten Trenggalek juga memberikan pelayanan Adminduk dengan kebijakan layanan DEWATA. Layanan DEWATA (layanan desa/kelurahan wajib tertib adminduk) merupakan sebuah layanan dari pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Trenggalek untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pengurusan Adminduk. Pihak Disdukcapil akan datang langsung ke desa/kelurahan yang dituju untuk melayani masyarakat serta membantu masyarakat dalam pengurusannya.

Layanan DEWATA memiliki keunggulan yaitu:

- a) Pelayanan dapat lebih optimal karena pihak Disdukcapil terjun langsung ke masyarakat;
- b) Protokol kesehatan tetap terkendali karena mobilitas dan kerumunan masyarakat dapat terkendali;
- c) Kemudahan pengurusan Adminduk bagi masyarakat yang tidak mempunyai sarana untuk mengurus secara *online*; dan
- d) Pelayanan Adminduk menjadi lebih merata dan lebih cepat. Dengan adanya layanan ini, pengurusan Adminduk tetap dapat dilaksanakan ditengah pandemi Covid-19.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aghil, I. (2021, December 9). *Cara Mendaftar Akun Untuk Pengurusan KK, Akta, dan KTP-el Secara Online di Kabupaten Trenggalek*. Retrieved from <https://www.gunem.id/cara/pr-1491279059/cara-mendaftar-akun-untuk-pengurusan-kk-akta-dan-ktp-el-secara-online-di-kabupaten-trenggalek?page=all>
- Djunaidi. (2017). Sumber Rujukan Sebagai Referensi yang Mendukung Karya Tulis Ilmiah Bagi Pustakawan. *Jurnal Kepustakawanan dan Masyarakat Membaca*, 33(2), 001-011.
- Febriharini, M. P. (2017). Pelaksanaan Program e KTP Dalam Rangka Tertib Administrasi Kependudukan. *Serat Acitya*, 5(2), 17-30.
- Mazda, G. (2021, December 9). *Bupati Trenggalek Dorong ASN Tingkatkan Pelayanan yang Berorientasi kepada*

*Masyarakat*. Retrieved from <https://tugujatim.id/bupati-trenggalek-dorong-asn-tingkatkan-pelayanan-yang-berorientasi-kepada-masyarakat/>

Supriyadi. 2016. Community of Practitioners: Solusi Alternatif Berbagi Pengetahuan Antar Pustakawan. *Jurnal Lentera Pustaka*, 2(2), 83-93.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.