

Jurnal Ranah Publik Indonesia Kontemporer

<https://rapik.pubmedia.id/index.php/rapik>

Re-modeling Sistem Pelayanan Publik Sebagai Bentuk Tanggap Kebijakan Dalam Mendukung Tatanan Normal Baru (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram)

Dhea Candra Dewi ¹, Vidya Yanti Utami ^{2*}, Siti Yulianah M. Yusuf ³

¹Prodi Ilmu Administrasi Negara/ Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Mataram

²Prodi Ilmu Administrasi Negara/ Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Mataram

³Prodi Ilmu Administrasi Niaga/ Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Mataram

¹[Email: dheacd@gmail.com](mailto:dheacd@gmail.com), ²[Email: vidyautami88@gmail.com](mailto:vidyautami88@gmail.com), ³[Email: sitiyulianah84@gmail.com](mailto:sitiyulianah84@gmail.com)

ARTICLE INFO

Article history:

Received 07/07/2021

Received in revised form 22/07/2021

Accepted 26/07/2021

Abstract

Providing services to the public is a form of government responsibility to the community. Such as with services to the public in the field of Population Administration (Adminduk) in Indonesia. However, since the Covid-19 Pandemic, the Adminduk service has experienced several changes in the pattern of its service process. In this regard, Ministry of Home Affairs has issued letter no.443.1/2978/Dukcapil on March 16, 2020 regarding Adminduk Services and Corona Virus Prevention to Department of Population and Civil Registration (Dukcapil). The reality of the process of serving the public in the midst of a pandemic is not an easy thing. The restrictions on direct interactions between individuals become a major adaptation that should be done so that the service continues to run well. This research examines the re-modeling of population administration services to find out the re-modeling or innovations carried out by the Dukcapil Office of Mataram City. The research method uses descriptive qualitative. The research analysis is open-ended by reviewing the results of observations of data collection and interviews which ends with a description of the understanding and presentation of the general findings as a whole. The results showed that the re-modeling is done in the form of changes to some aspects of the service, that is: (1) Utilization of social media WhatsApp application that is used as an online service media, (2) The "Berkah Batin" program is also a mainstay as a form of integrated service innovation. Both re-modeling or service innovations that are carried out are the Dukcapil Office's way of adapting so that they can still provide maximum service to the community amid the ongoing pandemic.

Keywords: Re-modeling, Public Service Innovation, New Normal, Covid-19 Pandemic

Abstrak

Memberikan pelayanan kepada publik merupakan bentuk tanggung jawab pemerintah kepada masyarakat. Begitu juga dengan pelayanan kepada publik di bidang Administrasi Kependudukan (Adminduk) di Indonesia. Namun sejak adanya Pandemi Covid-19, pelayanan Adminduk mengalami beberapa perubahan pola dalam proses pelayanannya. Sehubungan dengan itu, Kementerian Dalam Negeri telah mengeluarkan Surat No. 443.1/2978/Dukcapil pada 16 Maret 2020, perihal Pelayanan Adminduk dan Pencegahan Virus Corona (Covid-19) kepada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dukcapil). Realitanya proses pelayanan kepada publik ditengah pandemi tidaklah menjadi hal yang mudah. Adanya pembatasan interaksi langsung antar individu menjadi adaptasi utama yang harus dilakukan agar pelayanan tetap berjalan dengan baik. Penelitian ini mengkaji re-modeling pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan Dinas Dukcapil Kota Mataram. Metode penelitian menggunakan deskriptif kualitatif. Analisis penelitian bersifat terbuka dengan mengkaji hasil observasi pengumpulan data dan wawancara yang diakhiri dengan pendeskripsian pemahaman dan penyajian temuan umum secara menyeluruh. Hasil penelitian menunjukkan bahwa re-modeling yang dilakukan berupa perubahan beberapa aspek dalam pelayanan, yaitu (1) Pemanfaatan aplikasi WhatsApp yang digunakan sebagai media pelayanan online, (2) Program "Berkah Batin" sebagai bentuk inovasi pelayanan yang terintegrasi. Kedua re-modeling atau inovasi pelayanan yang dilakukan merupakan cara adaptasi Dinas Dukcapil agar tetap efektif memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.

Kata kunci: :Re-modeling, Inovasi Pelayanan Publik, Tatanan Normal Baru, Pandemi Covid-19

**)Penulis Korespondensi*

E-mail : vidyautami88@gmail.com

PENDAHULUAN

Saat ini, kita tengah dihadapkan dengan pandemi Covid-19 yang mempengaruhi berbagai aspek kehidupan manusia. Guncangan dampak pandemi Covid-19 juga sangat terasa dalam jajaran pemerintahan. Dampak pandemi Covid 19 membuat sistem pelayanan masyarakat di beberapa instansi pemerintahan juga turut berubah. Namun bukan berarti tidak ada solusi untuk tetap melayani masyarakat dengan maksimal.

Kementerian Dalam Negeri mendorong adanya inovasi pelayanan publik pada masa pandemi Corona Virus Disease (Covid-19). Inovasi tersebut terkait pelayanan publik dan tata kelola pemerintahan yang dilakukan dengan protokol kesehatan. Pemerintah sudah seharusnya memberikan pelayanan public yang sudah menjadi kebutuhan dasar masyarakat. Meskipun di masa pandemi, pelayanan public harus tetap bisa dilaksanakan dengan baik oleh para penyelenggara layanan. Sehingga diperlukannya kesadaran masing-masing penyelenggara layanan untuk dapat meningkatkan standar pelayanan public sebagai bentuk upaya pencegahan penyebaran covid-19.

Sebelumnya, melalui kebijakan PP Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Rangka Percepatan Penanganan Covid-19 pada tanggal 31 Maret 2020, beberapa wilayah di tanah air memberlakukan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB). Hal ini juga diperkuat dengan Surat Edaran yang dikeluarkan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Nomor 19 Tahun 2020 tentang Penyesuaian Sistem Kerja Aparatur Sipil Negara Dalam Upaya Pencegahan Penyebaran Covid-19 di Lingkungan Instansi Pemerintah. Surat Edaran ini memberlakukan bekerja di rumah secara bergantian bagi para pegawai di Lingkungan Instansi Pemerintah. Beberapa aturan diatas mempengaruhi aksesibilitas pelayanan publik dari secara

konvensional yakni dengan bertatap muka secara langsung mulai dibatasi jumlahnya dan selebihnya dibantu oleh sistem secara *online*.

Meskipun vaksin Covid-19 sudah ditemukan, namun vaksinasi bukanlah lini pertama penanggulangan pandemi Covid-19. Lini pertama tetap melaksanakan protokol kesehatan dengan mencegahnya melalui 3M yaitu wajib memakai masker, wajib mencuci tangan dan wajib menjaga jarak. Hingga saat ini grafik penyebaran Covid-19 masih belum menurun namun sebaliknya semakin meningkat. Sementara itu Aparatur Sipil Negara (ASN) sebagai pelayan publik dituntut untuk terus bekerja sesuai tugas dan fungsinya agar roda pemerintahan tetap berjalan dengan baik. Tuntutan dalam mencapai target tersebut memaksa pegawai untuk berkreasi dan berinovasi. Perubahan pola kerja pun mulai bergeser dari cara kerja manual ke pola kerja daring.

Penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) menjadi sangat penting dalam Pekerjaan ASN di era New Normal. Target dan Output kegiatan diharapkan tetap terjaga di tengah serba keterbatasan ini, dan semakin menciptakan begitu banyak kreativitas dan inovasi dari para ASN. Kini terbukti bahwa banyak kreasi dan inovasi dari kegiatan secara daring dan penciptaan berbagai riset dalam penanganan Covid-19 sebagai wujud partisipasi, kolaborasi dan menjalin networking yang dilakukan dengan berbagai instansi lain/pihak luar.

Salah satu dari kesiapan yang disiapkan dalam mendukung tatanan normal baru yakni *Re-modeling* Sistem Pelayanan Publik. Bentuk kegiatan yang dilakukan berupa optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi menjadi suatu andalan baru dalam praktik tata kelola pemerintahan dan pelayanan publik.

Re-modeling adalah proses regenerasi yang terjadi terus menerus dengan mengganti tulang yang lama (*old bone*) dengan tulang yang baru (*new bone*). Kerangka tubuh ini mirip dengan sebuah bangunan karena akan mengalami renovasi terus menerus untuk memperbaiki diri (Mahmudati, 2011). Sedangkan menurut Peraturan Menteri PANRB No. 30/2014 tentang inovasi, bahwa inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan publik seperti gagasan atau ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi atau modifikasi yang bermanfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Maka, sesuai dengan pemahaman diatas, *re-modeling* dalam proses pelayanan publik dapat diartikan sebagai sebuah inovasi dalam proses pelayanan kepada publik.

Salah satu Instansi Pemerintah yang paling aktif melayani masyarakat adalah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil). Pasalnya, hampir setiap hari ada saja masyarakat yang mengurus administrasi kependudukan sehingga kantor tersebut nyaris tidak pernah sepi. Mulai dari pengurusan akta hingga surat kematian Disdukcapil selalu berhubungan dengan masyarakat sehingga sudah sepatutnya bisa beradaptasi dengan kondisi lingkungan saat ini. Adaptasi *new normal* yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram sebagai wujud kesiapan dalam mendukung tatanan normal baru yakni *re-modeling* atau inovasi pelayanan yang dilakukan berupa pelayanan secara online melalui salah satu aplikasi media sosial dan pelayanan terintegrasi.

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, maka terdapat urgensi untuk melakukan kajian tentang *re-modeling*/inovasi pelayanan adminduk di masa

pandemi Covid-19. Dengan rumusan permasalahan, bagaimana Re-modeling Sistem Pelayanan Publik Sebagai Bentuk Tanggap Kebijakan Dalam Mendukung Tatanan Normal Baru pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram? Hasil identifikasi *re-modeling*/inovasi pelayanan dimasa pandemi Covid-19 nantinya diharapkan bisa menjadi masukan bagi instansi Dinas Dukcapil lainnya, dan sebagai masukan inovasi pelayanan adminduk di Era New Normal untuk membangun kembali daya saing dan keberlanjutan organisasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dalam menjawab pertanyaan penelitian. Obyek yang diteliti adalah bentuk re-modeling dari sistem pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan daerah dalam hal ini yakni Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram dalam mendukung adanya tatanan normal baru. Tahapan penelitian dimulai dengan merumuskan masalah, mengumpulkan data, menentukan obyek dan subjek penelitian, menentukan jenis dan metode penelitian yang akan digunakan, menyusun jadwal penelitian dan mencari literatur yang dapat membantu menjelaskan dan memberikan jawaban dari rumusan masalah.

Metode pengumpulan data dilakukan dengan (1) observasi pada Dukcapil Kota Mataram dengan melihat re-modeling sistem baru yang sudah ada dan (2) wawancara yang dilakukan sebagai aktivitas untuk mengetahui bagaimana proses pelaksanaan dari re-modeling sistem pelayanan yang sudah ada. Sumber data yang digunakan yaitu data primer yang peroleh dari hasil wawancara dengan pegawai Dinas Dukcapil dan masyarakat sebagai pengguna layanan publik, dan data sekunder berupa dokumentasi dan studi kepustakaan.

Metode analisis data dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif yang akan membahas bagaimana cara merangkum sekumpulan data hasil penelitian, menganalisa dan menyajikan dalam bentuk yang mudah dibaca dan dipahami. Analisa data bersifat terbuka (*open ended*) karena terbuka bagi perubahan yang ada selama proses penelitian. Analisis data dilakukan sejak diperolehnya data awal penelitian dan akan terus berlanjut sepanjang penelitian hingga ditemukan hasil yang dapat menjawab tujuan dari penelitian ini.

HASIL DAN DISKUSI

Pandemi Covid-19 telah membuat perilaku sosial berubah, begitu pun kohesi sosial. Pandemi berdampak langsung pada kehidupan masyarakat Indonesia sehingga mengalami perubahan yang cukup dramatis. Pola hidup berubah, mulai dari sisi individual sampai tataran sosial, budaya, ekonomi, politik, dan hukum (LIPI, 2020). Sehingga dapat dikatakan bahwa pola kerja diseluruh duniapun berubah karena adanya pandemi Covid-19 ini.

Merebaknya penyebaran Virus Covid-19 merupakan suatu kondisi yang mengharuskan sebuah tata pemerintahan dalam birokrasi untuk segera beradaptasi dengan keadaan yang ada. Perubahan dan kebiasaan dalam melayani masyarakat dilakukan dengan sebuah pola kerja yang baru, dimana akan muncul perbedaan bentuk pelayanan dari kondisi normal sebelum pandemi menjadi kondisi New Normal (Taufiq & Warsono, 2020). Berbagai protokol telah dipersiapkan oleh pemerintah pada masa New Normal, termasuk dalam tatanan

birokrasi dalam memberikan pelayanan publik di masa Pandemi Covid-19 ini. Mengoptimalkan pemanfaatan teknologi, informasi dan komunikasi dalam segala hal di sektor pemerintahan akibat terbatasnya ruang gerak karena mengikuti protokol kesehatan di Era Covid-19 juga dirasa harus dilakukan.

Penggunaan teknologi, informasi dan komunikasi di masa pandemi Covid-19 sebagai bentuk pemberian pelayanan kepada publik dengan tetap menjalankan protokol kesehatan seperti menjaga jarak, menggunakan masker, mencuci tangan menjadi keseharian yang harus dijalakan oleh birokrasi di Era New Normal. Perubahan bentuk norma yang baru dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat inilah yang dijadikan tahapan refreezing dalam birokrasi (Tikson, 2020).

Perubahan dalam mengelola organisasi di Era Pandemi Covid-19 yang begitu kompleks membuat organisasi perlu melakukan proses perubahan dalam menyesuaikan diri terhadap perubahan lingkungan, serta perubahan perilaku anggota organisasi dengan tujuan peningkatan efektifitas organisasi (Robbins & Judge, 2013). Pola perubahan memunculkan ide-ide kreatif yang nantinya dikembangkan sebagai bentuk inovasi dengan tujuan akhir untuk memberikan kesejahteraan kepada publik, sehingga pelayanan kepada publik tetap berjalan dengan baik dan efektif walau berada pada kondisi pandemi Covid-19.

Kebijakan WFH yang diterapkan kepada ASN merupakan salah satu kebijakan yang dibuat oleh pemerintah untuk mengurangi resiko penyebaran Covid-19. Pengambilan kebijakan ini merupakan langkah strategis yang diambil oleh pemerintah dalam pencegahan virus yang semakin meluas. WFH bagi ASN berdampak sangat serius terhadap kinerja yang awalnya masih bersifat konvensional dan kini harus berubah menjadi *online* (Darmawan & Atmojo, 2020).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah salah satu kantor yang sangat dekat dengan masyarakat mulai dari pengurusan akta kelahiran hingga surat kematian. Adapun beberapa kegiatan pelayanan yang diberikan antara lain terdiri atas pelayanan pendaftaran penduduk, pelayanan penertiban dokumen pendaftaran penduduk, pelaksanaan koordinasi, informasi dan sinkronisasi dengan perangkat daerah dan instansi terkait dalam rangka keterpaduan dan sinkronisasi pelaksanaan program kegiatan. Instansi Kementerian Dalam Negeri mengeluarkan Surat No. 443.1/2978/Dukcapil pada 16 Maret 2020, perihal Pelayanan Adminduk dan Pencegahan Covid-19, kepada Dinas Dukcapil di Provinsi, Kabupaten/ Kota. Melalui surat inilah dihimbau kepada Kepala Dinas agar mengutamakan layanan adminduk untuk dilakukan secara online-daring dan pencegahan Covid-19. Dengan adanya permasalahan dan kebijakan pemerintah tersebut, menjadi salah satu faktor pendorong untuk dilakukannya inovasi pada pelayanan publik.

Surat edaran tersebut sekaligus mendukung Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2007 tentang Inovasi Daerah yang menyebutkan bahwa inovasi di daerah memiliki tujuan untuk meningkatkan kinerja pelayanan pemerintahan daerah. Selain itu, inovasi daerah juga diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan publik, pemberdayaan dan peran serta masyarakat, dan peningkatan daya saing daerah.

Menurut Peraturan Menteri PANRB Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik, dikemukakan bahwa inovasi dalam pelayanan publik merupakan sebuah terobosan dari jenis pelayanan publik baik yang berupa gagasan atau ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi atau modifikasi yang bermanfaat bagi masyarakat secara langsung maupun tidak langsung. Re-modelling dalam ilmu kesehatan dapat diartikan sebagai proses regenerasi yang terjadi terus menerus dengan mengganti tulang lama dengan tulang yang baru. Maka, dapat disimpulkan dalam pembahasan inovasi pelayanan maka *re-modeling* dapat juga disamakan sebagai bentuk inovasi pelayanan. Sedangkan *Re-modeling* menurut *Dictionary of Construction* adalah tindakan mengubah atau membuat perubahan pada struktur, gaya atau bentuk sesuatu sehingga akan lebih sesuai dengan kebutuhan saat ini (illinado.com). Dalam ilmu sosial lebih dikenal sebagai istilah inovasi atau modifikasi.

Dwiyanto (dikutip Hatibae, 2021) mengemukakan bahwa terdapat empat jenis *re-modeling* atau inovasi yang dapat dilakukan dalam proses pelayanan publik, yakni antara lain: inovasi pelayanan, inovasi proses, inovasi sistem, dan inovasi konseptual. Pada kajian penelitian ini, peneliti menganalisa pembahasan menggunakan inovasi proses pada Organisasi Pemerintah Daerah yang banyak memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam Bidang Kependudukan yakni Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram.

Beberapa inovasi pelayanan data kependudukan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram juga merupakan turunan dari Keputusan Kementerian Dalam Negara dalam melakukan sebuah proses inovasi pelayanan secara terus menerus. Dengan motto "Satu Titik Membahagiakan Masyarakat", Dinas ini bertekad untuk memberikan pelayanan yang terbaik dengan prosedur yang mudah dan sederhana. Pelayanan kependudukan yang terus berinovasi dan berkembang dan tetap mensukseskan tujuan pemerintahan, yakni pelayanan yang mensejahterakan.

Pemberlakuan Kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) sebagai bentuk upaya percepatan penanganan Covid-19 melalui Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar dalam Rangka Percepatan Penanganan Corona Virus Disease 2019 (Covid-19), membuat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram beradaptasi dengan kondisi yang ada, maka segala bentuk pelayanan dikondisikan dan disesuaikan dengan keadaan pandemi yang sedang terjadi. Mengingat begitu pentingnya, maka pelayanan harus terus berlangsung sebagai bentuk penyelenggaraan terhadap pencapaian kesejahteraan masyarakat. Maka, dengan itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram dalam menjalankan tugas dan fungsinya untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat ditengah pandemi Covid-19 melakukan beberapa *remodeling*/inovasi pelayanan yang disesuaikan dengan kondisi pandemi yang ada. Dengan tetap mengikuti dan mematuhi protokol kesehatan tentunya.

Pertama, *re-modeling*/inovasi pelayanan dilakukan dengan cara menambah prosedur pelayanan secara online tanpa tatap muka. Pelayanan dan konsultasi dapat dilakukan hanya dengan menggunakan aplikasi *Whatsapp* yang bisa dihubungi dengan ponsel pribadi dirumah tanpa harus ke Dinas Dukcapil. Sebuah aplikasi media sosial yang dalam fiturnya menggunakan pesan singkat dan

dapat menambahkan file dokumen yang diperlukan.

Pelayanan *online* serupa sebagai bentuk peningkatan pelayanan ditengah Pandemi Covid-19 juga dilakukan oleh Dinas Dukcapil Kota Baubau yang melaksanakan pelayanan secara daring/online melalui aplikasi *Whatsapp* (WA) dengan menggunakan ponsel android sebagai medianya, sebagai salah satu bentuk penerapan *physical distancing* guna menghindari terjadinya kerumunan (Adha, 2020), (Welina, 2020), (Antara Sultra, 20 Oktober 2020). Begitupun juga dengan Dinas Dukcapil Kabupaten Agam melakukan inovasi Pak Dewa (Pelayanan *adminduk* dengan *Whatsapp*) saat Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) Covid-19 (Sumbar.antaraneews.com dikutip Wiryanto 2020).

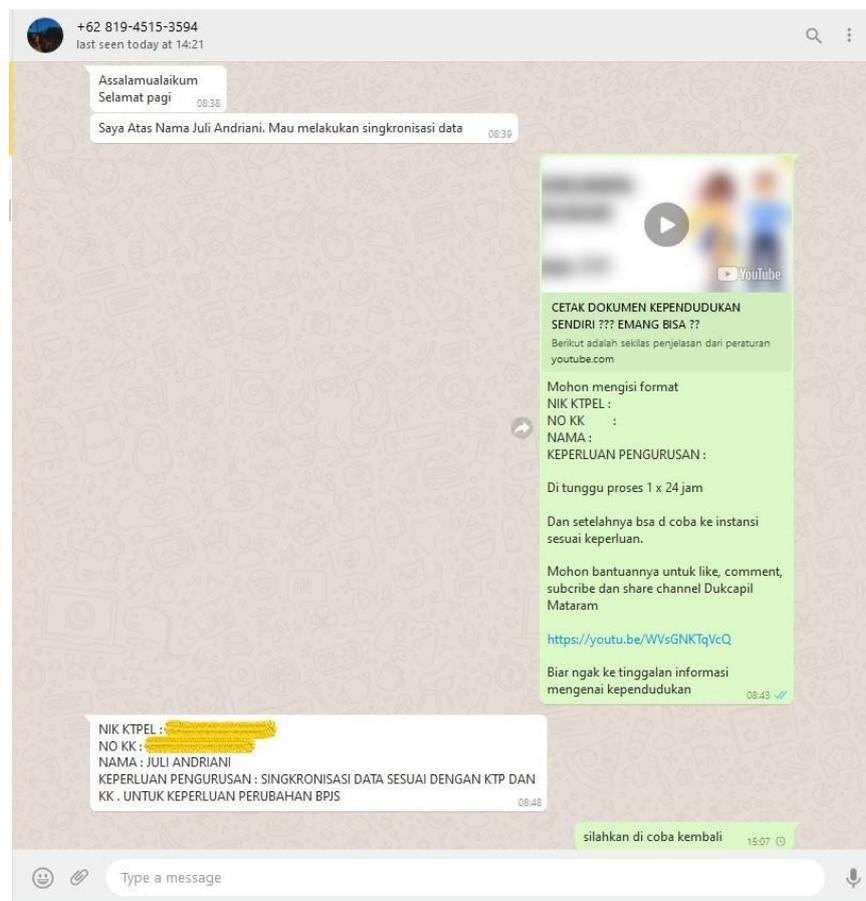
Pada Dinas Dukcapil Kota Mataram, inovasi pelayanan ini bertujuan untuk meminimalisir tatap muka antara masyarakat dengan Petugas Dukcapil dimasa pandemi. Inovasi pelayanan online *Whatsapp* tersebut disosialisasikan kepada masyarakat Kota Mataram menggunakan pamflet secara online. Teknis penggunaannya, pemohon layanan atau masyarakat cukup mengirimkan pesan singkat pada salah satu nomer operator perwakilan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram sesuai dengan kepentingan layanan apa yang akan digunakan. Pemohon juga harus melampirkan beberapa berkas atau data awal yang nantinya akan diproses menjadi data dan berkas kependudukan yang baru. Bentuk layanan yang dapat difasilitasi menggunakan aplikasi ini juga beragam, antara lain proses pembuatan Kartu Keluarga, Akte Kelahiran, Kartu Tanda Penduduk Elektronik, Kartu Identitas Anak, dan sebagainya.

Inovasi pelayanan serupa juga dilakukan oleh Bapenda Kota Malang dalam standard pelayanan yang diberikan. Inovasi yang ada merupakan hasil relaksasi untuk menyesuaikan dengan protokol kesehatan di era transisi *new normal*. Adapun beberapa kegiatannya antara lain: konsultasi pajak dapat dilakukan melalui sistem *online*, penambahan sarana dan prasarana untuk kesiapan pelayanan dengan protokol kesehatan yang dipenuhi (Rohman & Larasati, 2020).



Gambar 1. Pamflet Layanan Whatsapp Dinas Dukcapil Kota Mataram
Sumber: Data Dinas Dukcapil Kota Mataram.

Pamflet layanan yang memuat informasi bermacam bentuk layanan yang dapat diakses oleh masyarakat menggunakan aplikasi media sosial Whatsapp adalah sebagai bentuk sosialisasi Dinas Dukcapil Kota Mataram pada masyarakat. Media Whatsapp dirasa cukup mudah untuk digunakan masyarakat sebagai wadah untuk mengakses layanan di masa pandemi covid-19 dibandingkan dengan menggunakan website, karena penggunaan Whatsapp biasa digunakan oleh orang-orang yang memiliki HP android (Wawancara, 2021). Namun sebaliknya bagi Dinas Dukcapil menggunakan whatsapp dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, secara administrasi agak kesusahan dalam perekapan data-data pemohon/masyarakat (Wawancara, 2021).



Gambar 2. Contoh Pelayanan Melalui Whatsapp

Sumber: Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram, 2021

Aplikasi media sosial *Whatsapp* merupakan bentuk media dalam menjembatani masyarakat mengakses layanan yang diperlukan disaat pandemi covid-19 yang mana bertujuan untuk meminimalisir bertatap muka guna memutus mata rantai persebaran wabah Covid-19. Layanan online dan konsultasi melalui *Whatsapp* bisa dihubungi dengan ponsel pribadi dirumah tanpa harus ke Dinas Dukcapil. Seperti apa keinginan atau kebutuhan masyarakat dapat disampaikan melalui pesan singkat tersebut dan kemudian akan direspon dengan baik oleh petugas admin operator.

Kedua, remodeling atau inovasi pelayanan lain yang juga dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram dimasa pandemi pada awal tahun 2021 adalah sebuah inovasi pelayanan yang disebut dengan “Berkah Batin”. Meskipun sudah ada aturan dasar terkait yang kemudian diserahkan kepada masing-masing instansi untuk dikembangkan, Dinas Dukcapil Kota Mataram merupakan yang pertama merealisasikannya dan mengemasnya dengan sebutan program “Berkah Batin”. Dalam program “Berkah Batin” terdapat dua bentuk inovasi didalamnya, yaitu **(1) Pelayanan Terintegrasi**: Sebuah inovasi pelayanan terintegrasi yang diberikan khusus kepada pasangan pengantin yang baru menikah. Setiap pasangan pengantin baru di Kota Mataram akan langsung mendapatkan Kartu Tanda Penduduk (KTP) elektronik yang sudah berubah status

dan juga akan mendapatkan Kartu Keluarga (KK) secara gratis. Kedua dokumen ini akan diserahkan kepada pengantin baru bersamaan dengan buku nikah yang diberikan oleh Kantor Urusan Agama setempat.

Program ini melibatkan Kantor Kementerian Agama Kota Mataram. Tujuan program ini dimaksudkan untuk memberikan kemudahan pelayanan dan membahagiakan pengantin dengan status kependudukan di KTP dan KK yang baru. Biasanya, kedua dokumen ini harus diurus ketika ada kepentingan dan diurus dengan waktu yang lama setelah proses pernikahan selesai. Namun, dengan adanya inovasi pelayanan “Berkah Batin” maka secara otomatis status kependudukan pasangan baru tersebut telah terintegrasi dengan dokumen kependudukan yang baru. Selain untuk memberikan kemudahan pelayanan pada masyarakat, pelayanan terintegrasi ini juga memudahkan Dinas Dukcapil, karena dengan adanya program ini, data orang yang melakukan pernikahan langsung terupdate di Dinas Dukcapil Kota Mataram dan Kantor Urusan Agama. Sebelumnya selama ini cukup banyak data yang tidak terupdate dikarenakan setelah menikah, masyarakat cenderung tidak melaporkan status terakhirnya

(2) Pelayanan TA'KU DUGA: yaitu sebuah inovasi guna untuk melayani kebutuhan dokumen kependudukan masyarakat khususnya di Kota Mataram pada pertengahan tahun 2021. Dinas Dukcapil Kota Mataram membuat sebuah inovasi yaitu TA'KU DUGA (Pengantaran Dokumen Kependudukan Warga) dimana dokumen yang telah tercetak diantarkan langsung oleh tim lapangan Dinas Dukcapil Kota Mataram. Inovasi ini juga bertujuan untuk mengurangi penumpukan warga yang mengambil dokumen langsung di Kantor selama masa Pandemi COVID-19 seperti saat ini. Seperti yang juga dilakukan oleh Dinas dukcapil Kabupaten Bandung Barat yaitu melakukan inovasi Silayung (Sistem pelayanan antar langsung) dokumen adminduk diserahkan ke rumah pemohon saat pandemi Covid-19 (dikutip Wiryanto 2020).

Hal ini menggambarkan adanya pola hubungan antara permasalahan pandemi Covid-19 dan perubahan kebijakan untuk mengatasi permasalahan dengan remodeling/inovasi layanan adminduk selama pandemi Covid-19 sehingga dilakukan inovasi dalam jenis online dan jenis offline seperti penerapan protokol kesehatan, pelayanan publik yang mendatangi *door to door* untuk menghindari kerumunan di pusat layanan publik dan jemput bola untuk menjamin pelayanan adminduk berfungsi dengan baik. Layanan jemput bola adalah layanan proses pengurusan dokumen kependudukan hingga pendistribusiannya kepada penduduk yang bersangkutan. Layanan jemput bola bervariasi di masing-masing daerah, bentuknya antara lain: melakukan perekaman KTP-el langsung di tempat khusus lansia, difabel dan warga yang sakit keras di masa Covid-19, dan mendistribusikan dokumen adminduk (KTP-el) langsung ke rumah penduduk (Wiryanto, 2020).

Dari hasil penelitian tersebut diketahui, bahwa adanya permasalahan pandemi Covid-19 dan perubahan kebijakan, menjadi faktor pendorong bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram untuk mengatasi permasalahan dalam menjalankan tugas dan fungsinya dengan mencari solusi dengan cara melakukan *re-modeling*/inovasi pelayanan.

KESIMPULAN

Realita proses pelayanan kepada publik di tengah pandemi tidaklah menjadi hal yang mudah. Adanya pembatasan interaksi langsung antar individu menjadi adaptasi utama yang harus dilakukan agar pelayanan tetap berjalan dengan baik dalam rangka mencapai keadaan new normal. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram sebagai salah satu Dinas Pelayanan kepada public juga harus beradaptasi dengan kondisi yang ada. *Re-modeling* Sistem Pelayanan Publik Dalam Mendukung Tatanan Normal Baru pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram bisa dikatakan sudah berhasil diterapkan dengan cukup baik meski belum maksimal dalam memberikan kemudahan pelayanan pada masyarakat dan pencegahan penyebaran Covid-19. Hal ini bisa terlihat dari proses pelayanan yang memudahkan masyarakat dalam mengakses pelayanan di masa pandemi. Adapun beberapa *re-modeling*/inovasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram dimasa pandemi Covid-19 antara lain: (1) Pelayanan Online melalui Whatsapp (2) Program “Berkah Batin” yang terdiri dari dua Inovasi yaitu Layanan Terintegrasi dan Layanan TA’KU DUGA.

REFERENSI

- Antara Sultra. (20 Oktober 2020). Antisipasi Penyebaran COVID 19, Disdukcapil Baubau Melayani Secara Daring. Tersedia dari <https://sultra.antaranews.com/berita/358897/antisipasi-penyebaran-covid-19-disdukcapil-baubau-melayani-secara-daring>. (Diakses 20 Juni 2021)
- Darmawan, Eki & Atmojo, Muhammad Eko. (2020). Kebijakan Work from Home bagi Aparatur Sipil Negara di Masa Pandemi Covid-19. *The Journalish: Social and Government*, Vol.2 No. 3, 92-99.
- Hatibae,Novianti. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Sistem Informasi Pelayan Monitoring Dokumen (Studi Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Sangihe). *Jurnal Politico*, Vol.10.No.4. 2021.
- Illinado.com. (03 Juli 2017). <https://illinado.com/re-modeling-meaning/#:~:text=Definition%20of%20Re-modeling%20According%20to%20the%20Dictionary%20of,it%20will%20be%20better%20suited%20to%20current%20needs>. (Diakses pada 20 Juni 2021)
- LIPI. (18 Juni 2020). <http://kependudukan.lipi.go.id/id/berita/seputar-kegiatan-ppk/989-pandemiCovid-19-dalam-perspektif-kajian-sosialdari-psbb-sampai-kenormalan-baru>. (Diakses 20 Mei 2021)
- Lombok post. (19 Maret 2020). “Antisipasi Korona, Disdukcapil Kota Mataram Batasi Pelayanan Adminduk” <https://lombokpost.jawapos.com/metropolis/19/03/2020/antisipasi-korona-disdukcapil-kota-mataram-batasi-pelayanan-adminduk/> Diunduh 14 oktober 2020.

- Mahmudati, Nurul. (2011). *Kajian Biologi Molekuler Peran Estrogen /Fitoestrogen Pada Metabolisme Tulang Usia Menopause*. Proceeding Biology Education Conference, Vol 8, No 1 (2011) <https://jurnal.uns.ac.id/prosbi/article/view/7364> diunduh 12 Oktober 2020.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik
- Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Rangka Percepatan Penanganan Covid-19.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2007 Tentang Inovasi Daerah.
- Robbins, Stephen P & Judge, Timothy A. (2013). *Organizational Behavior* (15th ed.). United States of America: Prentice Hall.
- Rohman, Abd. & Larasati, Dewi Cita. (2020). Standar Pelayanan Publik di Era Transisi New Normal. *Reformasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Sosial dan Ilmu Politik* Vol: 10 No. 2, 151-163. DOI: <http://dx.doi.org/10.33366/rfr.v10i2.1952>
- Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Nomor 19 Tahun 2020 tentang Penyesuaian Sistem Kerja Aparatur Sipil Negara Dalam Upaya Pencegahan Penyebaran Covid-19 Di Lingkungan Instansi Pemerintah.
- Surat No. 443.1/2978/Dukcapil, 16 Maret 2020, Pelayanan Adminduk dan Pencegahan Covid-19.
- Taufik, Taufik & Warsono, Hadi. (2020). Birokrasi Baru Untuk New Normal: Tinjauan Model Perubahan Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Di Era Covid-19. *Dialogue Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, Vol 2, No 1).
- Tikson, D. T. (2020). Menuju Kehidupan New Normal di Bawah Pengaruh Covid-19: Peran Administrasi Publik (Materi Diskusi Webinar Yang di Selenggarakan Oleh Pustatbang KMP-LAN Makassar, 20 Mei 2020).
- Welina, Aisyah. (2020). Buka Pelayanan di Tengah Covid 19, Disdukcapil Baubau Pakai Satu Nomor Call Center. Tersedia dari <https://sultrakini.com/berita/buka-pelayanan-di-tengah-covid-19-disdukcapil-baubau-pakai-satu-nomor-call-center> (Diakses 18 Juni 2021).
- Wiryanto, Wisber. (2020). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Indonesia Selama Pandemi Covid-19. Webinar Konferensi Nasional Ilmu Administrasi. Prosiding Konferensi Nasional Ilmu Administrasi 4.0.