PERSPEKTIF MASYARAKAT DALAM MENGHADAPI TRANSFORMASI PELAYANAN PUBLIK NEW NORMAL DI KOTA MADIUN

¹ Dandi Darmadi, ² Bariq Rakhmadian, ³ Afrian Dwi Candranira, ⁴ Aqshal Bagoes Avanzar Noegraha

^{1,2,3,4} Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

dandi.darmadi.adneg@upnjatim.ac.id

Surabaya, Jawa Timur - Indonesia

Abstract

Studies on the transformation of public services, especially in the era New Normal, not only focus on digitalization efforts but also relate to culture and crises that require social restrictions and solutions to local approaches are not comprehensive in analyzing qualitatively and from two government perspectives, namely Department of Occupation and Civil Registry (Dispendukcapil) of Madiun City and Society. This article aims to describe and analyze people's perspectives on transforming public services carried out by the Madiun Municipal Dispendukcapil. This research was conducted by observing Madiun City people who take care of the Madiun City Dispendukcapil and studying literature. The results showed that the community was still not adaptive to the service transformation carried out, but this was because the dissemination of information from the Dispendukcapil was not widespread, so that people still came to the service office, besides that the limited ability of the digital platform by the community was also an obstacle. The government's strategy that must be carried out in improving services in the era new normal is to consider the risks of ASN in serving, especially the provision of ASN with complete personal protective equipment. It requires collaborative leadership where all sectors must be carried out as well as unlimited creativity and responsiveness.

Keywords: Covid-19; ; New Normal; Pandemic; Public Service; Transformation

Abstrak

Kajian tentang transformasi pelayanan public terutama di era New Normal yang tentu tidak hanya berfokus pada upaya-upaya digitalisasi tetapi juga berkaitan dengan kultur serta situasi krisis yang mengharuskan terjadi pembatasan social serta solusi penyelesaian dengan pendekatan local belum begitu komperhensif dalam menganalisis secara kualitatif dan menganalisis dari dua perspektif pemerintah yaitu Dinas Pendudukan dan Catatan Sipil Kota Madiun serta Masyarakat. Artikel ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis perspektif masyarakat terhadap transformasi pelayanan public yang dilakukan oleh Dispendukcapil Kota Madiun. Penelitian ini dilaksanakan dengan melakukan observasi pada masyarakat Kota Madiun yang mengurus di Dispendukcapil Kota Madiun dan studi literature. Hasil penelitian menunjukkan masyarakat masih belum adaptif terhadap transformasi pelayanan yang dilakukan, namun hal tersebut disebabkan oleh factor penyebar luasan infomasi dari Dispendukcapil yang tidak meluas sehingga masyarakat tetap datang ke kantor pelayanan, selain itu keterbatasan kemampuan terhadap platform digital oleh masyarakat juga menjadi kendala. Strategi pemerintah yang harus dilakukan dalam memperbaiki pelayanan di era new normal adalah mempertimbangkan resiko ASN dalam melayani terutama dilengkapinya ASN dengan Alat pelindung diri yang lengkap, dibutuhkan kepemimpinan yang kolaboratif dimana pemanfaatan semua sector harus dilakukan serta kreatifitas dan Responsifitas yang tidak terbatas.

Keywords: Covid-19; New Normal; Pandemi; Pelayanan Publik; Transformasi

Open Access at: <http://ojs.uho.ac.id/index.php/PUBLICUHO/index>

Journal Publicuho is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

PENDAHULUAN

Pandemi yang diakibatkan oleh Corona virus Disease 2019 (Covid-19) memiliki implikasi yang besar pada kehidupan sehari-hari manusia. Pandemi ini telah memberikan manusia serangkaian risiko dan ketidakpastian baik dari segi kesehatan maupun dari segi sosial-ekonomi dan lingkungan. Seluruh aspek dalam kehidupan manusia terganggu keseimbangannya, maka tidak mengherankan juga apabila organisasi atau kelembagaan negara yang didalamnya melibatkan aktor manusia ikut terpengaruh juga salah satunya adalah sektor pelayanan publik. Dalam kondisi seperti ini, meskipun juga ikut terdampak namun sektor pelayanan publik tetap tidak boleh berhenti dan terpengaruh untuk tetap menjalankan tugasnya dan memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat sebagai tanggung jawab dari tugas yang diembannya.

Tuntutan untuk tetap menyediakan pelayanan yang prima mendorong respon kesiapan dari sektor pelayanan publik untuk tanggap, responsif, dan adaptatif terhadap perubahan. Tuntutan tersebut mau tidak mau juga harus dilakukan oleh sektor pelayanan publik Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Madiun. Krisis Covid-19 menghadapkan sektor pelayanan publik pada serangkaian tantangan dalam hal kemampuan organisasi, infrastruktur penting, administrasi, maupun layanan. Meskipun saat ini penyebaran virus Covid-19 dapat diminimalisir dengan adanya vaksin, namun tetap saja vaksin tidak bisa terlalu diandalkan hingga kita melupakan protokol kesehatan dalam kaitannya memberikan pelayanan terhadap publik karena pandemi cenderung terjadi dalam gelombang tak terduga karena perantara penyebarannya melalui udara yang merupakan elemen vital bagi kehidupan manusia.

Pandemi ini menuntut pemerintah dan sektor publik untuk bersiap menghadapi risiko di masa depan. Kemungkinan pandemi ini akan menyebabkan perubahan besar terkait dengan peta proses pelayanan terhadap masyarakat. Krisis seperti pandemi adalah tantangan strategis, dan gangguan terkait permintaan dan kapasitas, peningkatan ketidakpastian dan ketidakstabilan keuangan memaksa penilaian ulang dan restrukturisasi operasi bisnis (Cortez and Johnston 2020). Saat ini mulai dari petugas kesehatan dan pejabat kesehatan masyarakat hingga guru, petugas kebersihan, petugas kesejahteraan sosial dan pegawai negeri menjadi pusat perhatian untuk membantu meningkatkan kesadaran dan pemahaman masyarakat tentang perubahan pola kehidupan.

Meskipun dalam pandemi COVID-19 yang sedang berlangsung, para pegawai negeri sebagai pelayan public bekerja dalam keadaan yang mengancam jiwa. Di semua negara yang terkena pandemi COVID-19, mereka diharapkan dapat memberikan layanan meskipun ada pandemi sekaligus menderita dampaknya, baik dengan terinfeksi secara langsung atau memiliki anggota keluarga yang terinfeksi. Perhatian manajerial diperlukan untuk menilai bagaimana gangguan mempengaruhi pelanggan dan karyawan serta Inovasi

layanan untuk meningkatkan layanan yang sudah ada dan membuat yang baru merupakan salah satu cara untuk mengatasi krisis (Lang et al. 2020).

Pandemi mendorong minat luar biasa pada inovasi, termasuk ajakan untuk menginspirasi, memulai, dan mengoordinasikan inovasi untuk diimplementasikan. Beberapa dari inisiatif ini berskala global atau nasional; yang lain muncul di tingkat organisasi atau perusahaan. Organisasi biasanya menghadapi perubahan yang mengganggu dalam lingkungan operasi mereka yang muncul dengan kecepatan yang relatif lambat dan dengan efek yang tidak merata, misalnya dalam kasus digitalisasi atau tantangan keberlanjutan. Krisis ini menciptakan konteks yang sama sekali baru untuk inovasi layanan terhadap masyarakat. Inovasi layanan biasanya dianggap sebagai faktor kunci yang mendorong pertumbuhan organisasi dan masalah kebijaksanaan manajemen (Feng, Ma, and Jiang 2020).

Madiun merupakan salah satu kota kecil yang saat ini tengah berkembang di wilayah Jawa Timur. Meskipun hanya kota dengan skala ukuran yang kecil namun Kota Madiun berkomitmen untuk memutus rantai persebaran virus Covid-19 dengan cara mengubah struktur pelayanannya terhadap masyarakat pada sektor pelayanan publik, pada penulisan ini studi kasus diambil di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun (Dispendukcapil). Dispendukcapil Kota Madiun mengubah struktur dan bentuk pelayanan mereka dari bentuk masyarakat datang ke kantor untuk meminta pelayanan, diubah menjadi masyarakat dapat terlayani melalui cara online. Hal ini dilakukan sebagai bentuk ketanggapan dan responsivitas sektor publik untuk tetap dapat melayani masyarakat meskipun ditengah situasi krisis.

Menurut (Silcock 2001) E-Government adalah penggunaan teknologi untuk meningkatkan akses dan pengiriman layanan pemerintah untuk memberi manfaat bagi warga negara, mitra bisnis, dan karyawan. E-Government terus mendorong untuk berinovasi dan menciptakan, mengembangkan mode layanan publik baru di mana semua organisasi publik dan instansi pemerintah memberikan layanan yang modern, terintegrasi, dan tanpa batas bagi warganya. Hubungan antara masyarakat dengan pemerintah bukanlah lagi searah yakni top-down melainkan membangun kemitraan antara pemerintah dan warga negara.

Perubahan metode pelayanan ini penting dilakukan untuk mendukung kelangsungan hidup dan ketahanan organisasi. Namun, untuk menciptakan efek dari perubahan yang efektif diperlukan sinergitas atau kerjasama antara sektor pelayanan publik dengan masyarakatnya sendiri. Dalam studi kasus permasalahan ini, diamati bahwa kondisi yang terjadi di sektor publik pelayanan publik Dispendukcapil saat ini program pelayanan

masyarakat yang berubah untuk menyesuaikan diri terhadap krisis yang ada dalam praktiknya masih belum berjalan mulus.

Kinerja pelayanan publik dapat ditingkatkan apabila ada mekanisme "exit" dan "voice". "Exit" berarti bahwa jika pelayanan publik tidak berkualitas maka masyarakat tetap diberi kesempatan untuk memilih penyelenggara pelayanan publik yang mereka sukai. Sedangkan "voice" berarti masyarakat diberi kesempatan untuk mengungkapkan ketidakpuasan kepada penyelenggara pelayanan publik. Pendekatan Pelayanan Publik Baru ini senada dengan Teori "Exit" dan "Voice" yang lebih dahulu dikembangkan oleh Albert Hirschman.

Berdasarkan Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan public, disebutkan bahwa Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Dwiyanto (2006:56) yang dikutip dari La Ode Muhammad Elwan. (2019) bahwa pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat (publik) merupakan perwujudan dan fungsi aparatur negara sebagai pelayan masyarakat (abdi), disamping sebagai abdi negara. Dalam konteks ini masyarakatlah sebagai aktor utama (pelaku) pembangunan, sedangkan pemerintah berkewajiban untuk mengarahkan, membimbing serta menciptakan suasana yang menunjang kegiatan-kegiatan dari masyarakat tersebut. Pada kondisi ini aparatur negara dituntut untuk lebih mampu memperbaiki kinerjanya (pelayanan prima) dan diharapkan lebih mampu merumuskan konsep atau menciptakan iklim yang kondusif, sehingga sumber daya pembangunan dapat menjadi pendorong percepatan terwujudnya masyarakat yang mandiri dan sejahtera. Pelayanan yang telah menunjuk kepada aturan formal dianggap telah memenuhi sendi-sendi pelayanan yang baik dan aparat pelayanan dianggap telah konsisten dalam menerapkan aturan hukum pelayanan, (La Ode Muhammad Elwan, 2019)

Organisasi biasanya menghadapi perubahan yang mengganggu dalam lingkungan operasi mereka yang muncul dengan kecepatan yang relatif lambat dan dengan efek yang tidak merata, misalnya dalam kasus digitalisasi atau tantangan keberlanjutan. Di masa pandemi ini, gangguan yang dimaksud datang dengan kecepatan yang belum pernah terjadi sebelumnya dan terjadi dalam skala global yang berdampak pada semua sektor dan lapisan masyarakat. Inovasi layanan yang dipaksakan sebagai fenomena baru yang kontras dengan gagasan umum tentang inovasi layanan sebagai aktivitas utama dalam menanggapi perubahan. Kami berpendapat bahwa krisis seperti Covid-19 mempercepat inovasi bukan karena organisasi ingin berinovasi tetapi karena terpaksa. Dari perspektif strategis, memang benar inovasi layanan yang diberlakukan mengurangi konsekuensi

negatif dengan memicu perubahan pola pikir. Dengan menggunakan konsep inovasi yang dipaksakan pendekatan konsep kami akan menekankan (1) inovasi layanan sebagai upaya untuk mempertahankan pelanggan dalam kondisi yang berubah; (2) penciptaan nilai pelanggan sebagai dasar kesuksesan dan (3) reorientasi strategis sebagai respon manajerial terhadap tantangan yang mengganggu.

Istilah inovasi layanan yang diberlakukan untuk menyoroti tindakan strategis dan progresif diperlukan setelah adanya perubahan yang sangat mengganggu di lingkungan sekitarnya dalam kasus ini adalah krisis yang diakibatkan oleh Covid-19. Inovasi layanan menunjukkan tanggapan kritis dan tegas terhadap gangguan mendadak dan tak terduga yang memerlukan transformasi penawaran layanan dan model bisnis dalam batasan sumber daya dan operasi yang tersedia. Dorongan inovasi yang biasanya terjadi sebelum adanya pandemi ini didorong oleh diferensiasi yang dimulai atas kebijaksanaan organisasi sendiri, dengan tekanan waktu yang tidak terlalu mendesak. Namun di tengah kondisi krisis pandemi ini rasanya jika diamati banyak sekali terjadi inovasi yang terjadi dalam tubuh kelembagaan yang sifatnya dipaksakan karena timbulnya tanggung jawab untuk tetap melayani masyarakat namun perubahan tersebut tidak didasari dengan rancangan konsep dan persiapan yang matang karena sifat perubahannya yang mendadak.

Terdapat Penelitian terbaru (Lumbanraja 2020) yang membahas terkait Urgensi Transformasi Pelayanan Publik Melalui E-Government pada New normal, dan ditemukan bahwa penggunaan *e-government* sebagai wujud transformasi pelayanan public dimasa pandemic di Indonesia masih jauh di bawah negara Singapura. Indonesia perlu mengoptimalkan penggunaan model integrasi vertikal dan integrasi horizontal yang menghadirkan *network service* layanan satu pintu yang membutuhkan transformasi pelayanan publik dari model *Old Administration Public* menuju *New Public Service*. Hal ini perlu juga ditunjang dengan adanya reformasi regulasi di bidang Administrasi Negara untuk meningkatkan sinergitas dan harmonisasi antar lembaga pemerintah, agar tidak terjadi tumpang tindih kewenangan dan konflik antar lembaga yang dapat menghambat pemberian layanan kepada masyarakat.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Widaningrum, 2017), menunjukkan bahwa masyarakat percaya pemerintah mampu menjalankan perannya sebagai pengelola kegiatan pemerintahan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kepercayaan publik ialah suatu kondisi dimana masyarakat mempercayai kemampuan pemerintah dalam menjalankan perannya sebagai pengelola kegiatan pemerintahan. Kompetensi dan kapabilitas pemerintah saat ini dapat ditunjukkan melalui keseriusan dan komitmen terhadap penanganan Covid-19, salah satunya ialah dengan membuat kebijakan serta program yang mendorong percepatan penanganan Covid-19.

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kualitatif lebih bersifat induktif daripada deduktif dan digunakan untuk mendeskripsikan fenomena secara rinci, tanpa menjawab pertanyaan kausalitas atau menunjukkan hubungan yang jelas antar variabel. Sedangkan tujuan studi deskriptif kualitatif adalah meringkas secara komprehensif, dalam istilah sehari-hari, peristiwa-peristiwa tertentu yang dialami oleh individu atau kelompok individu.

Instrumen penelitian yang digunakan adalah wawancara, dokumentasi, dan observasi. Wawancara dilakukan dengan masyarakat yang menjadi subyek dari penelitian ini, untuk mengetahui bagaimana masyarakat merespons kebijakan pelayanan publik yang telah dirancang oleh Dispendukcapil Kota Madiun apakah efektif dan diterima sesuai oleh masyarakat sebagaimana tujuan dari diciptakannya inovasi tersebut. Setelah menerima hasil wawancara dari masyarakat tentang kepuasan mereka terhadap Dispendukcapil Kota Madiun, selanjutnya dilakukan pembuatan kesimpulan dan menanyakan permasalahan yang dialami oleh masyarakat ke Dispendukcapil Kota Madiun.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Covid-19 memberi efek besar dan mengubah tatanan administrasi dan pola kerja di lingkup instansi pemerintahan tak terkecuali Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dispendukcapil). Dispendukcapil Kota Madiun mempunyai tugas pokok dan fungsi yang semakin berat dalam era new normal. Proses administrasi, layanan, dan koordinasi bergeser dari yang awalnya datang ke kantor untuk pengurusan dokumen berubah menjadi via online. Dispendukcapil Kota Madiun dituntut mampu melahirkan inovasi-inovasi baru khususnya dalam melakukan penyelenggaraan pelayanan publik di Kota Madiun.

Menjadi sebuah ancaman besar terganggunya pelayanan public, pandemi COVID-19 menguji prinsip utama layanan public di Kota Madiun, yaitu kesinambungan. Namun, untuk menunjukkan sikap yang responsive terhadap situasi tersebut, Pemerintah Daerah Madiun terkhusus Dinas Kependudukan dan catatan sipil dengan cepat beradaptasi dan menyesuaikan kembali cara penyampaian layanan untuk meminimalkan dampak negatif pandemi pada individu dan komunitas. Misalnya, karena banyak sekolah, termasuk perguruan tinggi dan universitas, tiba-tiba ditutup sebagai akibat dari penguncian nasional, guru dan profesional pendidikan bergegas untuk memberikan solusi pembelajaran di rumah melalui platform online dan materi elektronik, di mana terdapat infrastruktur untuk mendukung pendekatan tersebut.

Demikian pula, pada persoalan layanan administrative pada dinas pendudukan dan catatan sipil, jumlah masyarakat yang membutuhkan layanan mendatangi langsung kantor dinas untuk memperoleh pelayanan. Namun harus dibatasi bahkan ditutup akibat adanya kondisi pandemic, sehingga transformasi pelayanan dari konvensional harus dilakukan

terutama dengan memanfaatkan platform digital yang tersedia, akan tetapi kesiapan masyarakat dalam menerima hal tersebut masih membutuhkan waktu yang relative tidak singkat, mengingat terdapat perubahan pola secara drastic dan cepat serta pemahaman terhadap teknologi yang rendah.

Kementrian Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi (KEMENPAN RB) menyikapi *New Normal* dengan melakukan transformasi pada aspek Pelayanan Publik dengan menginstruksikan semua Instansi pemerintah baik pusat dan daerah untuk melakukan, Pertama, memanfaatkan system atau platform digital serta Standar Operasional Prosedur pelayanan yang disederhanakan sehingga dengan keterbatasan yang dimiliki pada kondisi *new normal* tidak kehilangan substansi pelayanan public. Kedua, melakukan sosialisasi atau penyebar luasan informasi terhadap perubahan prosedur atau SOP pelayanan public dengan memanfaatkan struktur pemerintahan terkecil dan social media.

Ketiga, membuka seluas-luasnya layanan pengaduan atau konsultasi online yang sifatnya mudah dan solutif tidak hanya sekedar pengaduan yang tanpa solusi, pusat layanan yang disediakan terkait ini tidak hanya ditangani oleh satu orang namun beberapa lat pelindung diri bagi ASN.

Transformasi Pelayanan Publik Dinas Pendudukan dan Catatan Sipil Madiun

Era *New Normal* membuat prosedur pelayanan bertransformasi imbas dari pandemi Covid-19, pemanfaatan semua sumber daya harus dilakukan meskipun ditengah keterbatasan, karena tuntutan semakin tinggi. Menurut (Robbins and Judge 2013) Perubahan dilakukan mengarah pada peningkatan efektivitas organisasi dengan tujuan mengupayakan perbaikan kemampuan organisasi dalam menyesuaikan diri terhadap perubahan lingkungan, serta perubahan perilaku anggota organisasi.

Transformasi layanan pemerintah menuju model manajemen yang lebih berbasis pasar dan sektor swasta membentuk serangkaian tantangan terhadap budaya dan identitas tradisional penyedia layanan publik. Bagaimana manajer dan pegawai mampu memahami dan menerima konsep *New public management* (NPM). Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Berg 2006) menemukan bahwa pegawai teknis dan manajer tingkat atas memiliki persepsi yang berbeda tentang reformasi organisasi, belum lagi perspektif masyarakat terhadap transformasi tersebut.

Transformasi pelayanan publik tersebut didukung oleh Dispendukcapil Kota Madiun yang menyelenggarakan pelayanan berbasis online kepada masyarakat yang mengurus dokumen tertentu di Dispendukcapil. Dispendukcapil Kota Madiun sudah terhubung ke Dukcapil Go Digital yakni pelayanan yang terhubung 24 jam dan bisa diakses melalui online. Pelayanan ini diharapkan mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen-dokumen tanpa harus datang ke kantor Dispendukcapil tapi dirubah melalui online.

Inovasi pelayanan Dispendukcapil Kota Madiun dapat juga dilakukan dengan online berupa Whatsapp dengan mengirim pesan ke nomor yang tertera di web resmi dispendukcapil. Pelayanan hanya berlaku di hari kerja yakni Senin - Jumat mulai pukul 7.30 hingga 13.00 WIB. Kemudian untuk menghindari penyalahgunaan data, maka harus menyertakan swafoto (selfie) dengan memegang KTP/KK asli, dan mengirim foto berkas persyaratan ke nomor Whatsapp yang telah ditentukan.

Transformasi Pelayanan public dengan platform digital telah meningkatkan ekspektasi warga terkait dengan penyampaian layanan public, pergeseran dari mekanisme penyampaian layanan yang reaktif menjadi proaktif, di mana penggunaan teknologi digital diasumsikan sebagai bagian terintegrasi dari modernisasi dan strategi inovasi pemerintah, menciptakan nilai publik melalui keterlibatan sebuah ekosistem pemangku kepentingan yang luas, menawarkan kesempatan untuk menanggapi permintaan pengguna dengan lebih baik. Namun, untuk mencapai hal ini, pemerintah perlu memetakan, memahami, dan mengintegrasikan tuntutan dan kebutuhan warga dengan lebih baik dalam desain dan penyampaian strategi layanan publik. Data publik adalah aset yang kuat untuk beralih dari pendekatan yang berpusat pada warga negara ke pendekatan yang digerakkan oleh warga, memungkinkan pemerintah merancang dan menyesuaikan proses penyampaian layanan publik dengan lebih baik.

Berdasarkan hasil temuan (OECD 2017) Pada tahun 2016, sekitar 36% dari negara anggota OECD mengirimkan formulir yang telah diisi melalui situs web otoritas publik. telah terjadi peningkatan tajam dalam penggunaan layanan pemerintah digital oleh individu selama dekade terakhir, yang telah meningkat tiga kali lipat rata-rata di antara negara-negara anggota oecd sejak tahun 2006. Hal ini mencerminkan dampak yang baik dari upaya digitalisasi pemerintah dan adopsi layanan digital secara progresif oleh warga negara. Namun, terdapat perbedaan yang tetap ada dalam penggunaan layanan pemerintahan digital di berbagai kelompok populasi. Pemerintah perlu menyadari perbedaan ini untuk mengembangkan pendekatan penyampaian layanan publik yang disesuaikan dan menghindari penciptaan bentuk baru dari pengecualian digital seiring dengan kemajuan digitalisasi sektor publik.

Saat membandingkan tingkat pendidikan pengguna layanan pemerintahan digital, terdapat perbedaan yang substansial. Rata-rata di oecd pada tahun 2016, sekitar 54% individu dengan pendidikan tinggi mengirimkan formulir yang diisi melalui situs web otoritas publik, dibandingkan 17% individu dengan tingkat pendidikan rendah. Perbedaan penggunaan layanan pemerintahan digital menurut tingkat pendidikan ini kurang penting di negara-negara nordic (seperti Denmark, Finlandia dan Norwegia), sedangkan di Estonia, Yunani, Hongaria, Irlandia, Latvia dan Portugal lebih penting. tingkat pendapatan dan usia individu juga tampaknya memengaruhi tingkat interaksi digital dengan otoritas publik. Rata-

rata di negara-negara anggota oecd, sekitar 49% individu dalam kuartil pendapatan tertinggi (terkaya) menggunakan Internet untuk mengirimkan formulir yang diisi melalui situs web otoritas publik, dibandingkan dengan sekitar 25% individu dalam kuartil pendapatan keempat (termiskin).

Perbedaan dalam penggunaan sarana digital untuk berinteraksi dengan layanan publik dapat dikaitkan dengan kebutuhan yang berbeda, tetapi juga pada berbagai tingkat keterampilan digital yang dipengaruhi oleh ketidaksetaraan sosial-ekonomi di antara penduduk. Dalam rangka mendorong transformasi digital sebagai cara untuk memperkuat dan memelihara interaksi digital, sejumlah negara telah mengadopsi "*Once Only Principle*", yang menganggap bahwa warga dan bisnis hanya boleh memberikan informasi yang sama satu kali kepada administrasi publik. Untuk mencapainya, pemerintah harus merombak operasi *back office* mereka, sehingga entitas sektor publik dapat bertukar dan menggunakan kembali data dan informasi warga dan bisnis, sambil memastikan standar nasional dan internasional tentang keamanan data dan perlindungan privasi. Melalui adopsi luas dari prinsip tersebut dan pertukaran data progresif di antara lembaga sektor publik, dikombinasikan dengan peningkatan penetrasi pembelajaran mesin dan teknik kecerdasan buatan, pemerintah dapat lebih memahami kebutuhan warga dan memfasilitasi penyampaian layanan yang diaktifkan secara digital.

Perspektif Masyarakat

Penelitian ini menyasar informan yang mendatangi kantor Dispendukcapil untuk mengurus dokumen keperluan. Hal ini dilakukan untuk mengetahui dan mendapatkan informan yang secara langsung mengalami dampak dari adanya perubahan kebijakan pada sistem pelayanan publik di kantor Dispendukcapil. Informan yang kami kumpulkan selama periode penelitian dengan mendatangi kantor Dispendukcapil ini memiliki beberapa perspektif terhadap pertanyaan yang diajukan dalam menyikapi transformasi pelayanan ini, diantaranya:

1. Aksesibilitat Informasi Pelayanan

Salah satu elemen yang sangat berpengaruh terhadap pelayanan public adalah aksesibilitas informasi, kesadaran terhadap substansi pengelolaan informasi pelayanan meningkat dan mendapat perhatian serius karena kondisi pandemic yang menyebabkan terjadinya pembatasan mobilitas masyarakat. Keperluan terhadap kemudahan akses masyarakat kepada informasi pelayanan yang senantiasa diperbaharui menjadi mutlak terlebih pada dinas pendudukan dan catatan sipil, karena banyaknya dokumen yang terkadang dibutuhkan untuk mengurus satu dokumen.

Masyarakat yang mendatangi kantor Dispendukcapil Kota Madiun mengungkapkan keterbatasan informasi yang mereka peroleh terhadap perubahan SOP pelayanan selama

new normal, mereka tidak mengetahui dimana dapat mengakses informasi terbaru terkait dengan perubahan proses pelayanan ini, karena selama ini mereka hanya mengandalkan Pemerintah Desa/kelurahan atau RT-RW untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan, akan tetapi terkait dengan transformasi pelayanan public di Dispendukcapil ini, mereka tidak mendapatkan informasi dari level pemerintah terkecil dilingkungan mereka.

Mereka merasa bahwa cara untuk menyebarkan informasi perubahan bentuk layanan dari Dispendukcapil adalah melalui orang-orang yang telah mendatangi kantor secara konvensional. Ketika orang tersebut mendatangi secara konvensional, pihak Dispendukcapil akan melakukan pemberitahuan alur pelayanan yang baru dan informasi-informasi lainnya yang dibutuhkan. Dari orang yang telah mendatangi kantor secara konvensional itulah akhirnya informasi dapat menyebar secara mulut ke mulut di lingkungannya. Mereka yang rata-rata mendatangi kantor secara konvensional meluapkan kekecewaannya karena bentuk pelayanan yang berubah melalui proses interaksi di lingkungan. Interaksi tersebut menjadi sarana penyebaran informasi mengenai adanya perubahan kebijakan layanan pada kantor Dispendukcapil. Perolehan informasi yang berasal dari warga ini dinilai oleh informan tidak efektif karena mereka menjadi kerja dua kali dan membuang waktu dengan datang ke kantor Dispendukcapil dan ternyata untuk mendapatkan layanannya mereka bisa mengaksesnya dari rumah saja.

Menurut informan, kantor Dispendukcapil sebagai kantor pelayanan publik belum bisa menemukan saluran atau kanal informasi secara digital maupun konvensional yang baik kepada masyarakat dalam rangka penyebaran informasi mengenai perubahan bentuk pelayanan. Informasi tersebut belum sampai ke telinga masyarakat secara langsung. Menurut masyarakat, cara terbaik untuk melakukan penyebaran informasi terkait dari adanya perubahan bentuk layanan tersebut adalah dengan cara mensosialisasikannya kepada perangkat lingkungan warga setempat. Dari unit terkecil tersebut, informasi dapat dikembangkan dengan strategis. Karena jika tidak menyentuh golongan perangkat lingkungan namun langsung menyasar internet, informan-informan yang kami dapatkan menilai mereka belum memiliki kesadaran literasi untuk mencari informasi terkait pelayanan publik melalui situs resmi mereka karena dirasa membingungkan dan merepotkan.

2. Layanan Konsultasi Online Tidak Optimal

Dispendukcapil menyediakan layanan konsultasi administrasi, dimana tersedia dua bagian penanganan, penanganan pertama berkaitan dengan KTP, KK, KIA, Pindah, sedangkan yang kedua berkaitan dengan Akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan, akta perceraian dan perubahan status anak. Masing-masing urusan menyediakan tiga nomor *whatsapp* (WA) yang dapat dihubungi untuk melakukan konsultasi dengan jam pelayanan mulai 07.00-14.00 selama hari kerja.

Masyarakat yang ditemui dalam proses penelitian ini mengungkapkan bahwa responsifitas

layanan konsultasi belum maksimal, karena waktu pihak pelayanan terlalu lama dalam menanggapi sedangkan kebutuhan terhadap dokumen yang akan diurus sudah sangat mendesak, dan solusi yang diberikan ujungnya hanya diminta untuk dapat langsung ke kantor pelayanan. Pihak dinas kependudukan dan kantor catatan sipil mengungkapkan kendala utama dalam pelayanan konsultasi memang berada pada jumlah pesan yang masuk sangat banyak, sehingga membutuhkan waktu dalam menanggapi dan memberikan solusi, sedangkan pegawai yang ada sangat terbatas dan memiliki tugas pokok yang juga harus terselesaikan.

3. Protokol Kesehatan Ketat

Salah satu tantangan dalam pelayanan public di masa *new normal* karena harus menerapkan protocol kesehatan yang telah diatur oleh pemerintah, sehingga kebiasaan dalam melayani sebelum pandemic harus berubah akibat adanya protocol kesehatan pada semua kegiatan masyarakat. Meskipun telah ditetapkan pengurusan online namun maksud dari hal tersebut sesungguhnya adalah agar antrian yang terjadi di kantor pelayanan tidak terlalu banyak, karena sejauh ini masih ada masyarakat yang lebih nyaman dengan datang langsung ke kantor pelayanan.

Masyarakat menilai Penerapan protocol kesehatan yang dilakukan pada dinas pendudukan dan catatan sipil sejauh ini cukup ketat meskipun masih terdapat beberapa celah, seperti ada petugas yang tidak menggunakan pelindung tangan dan wajah. Namun untuk prosedur lain seperti pemeriksaan suhu tubuh, jaga jarak dan cuci tangan sudah dilakukan dengan tertib, meskipun hal tersebut hanya berfokus pada masyarakat yang datang mengurus saja. Sehingga kedepannya aparat atau pegawai yang melayani juga dapat dengan baik dalam menerapkan protocol kesehatan.

Strategi Dalam Menghadapi Permasalahan

Setelah kami mewawancarai masyarakat yang mendatangi kantor Dispendukcapil dan menyimpulkan bahwa terdapat banyak keluhan dari masyarakat terhadap inovasi baru dari Dispendukcapil Kota Madiun, maka kami melakukan wawancara terhadap pegawai Dispendukcapil Kota Madiun dengan tujuan mengetahui respon dan tindak lanjut dari permasalahan yang dikeluhkan masyarakat. Akses pelayanan kepada masyarakat jelas akan terdampak akibat kondisi pandemic dengan menerapkan berbagai kebijakan yang ketat tentang protocol kesehatan, sehingga intensitas tatap muka antara masyarakat dan pegawai pemerintahan akan berkurang akibat pembatasan social. Kondisi demikian sebetulnya dapat menjadi sebuah momentum positif dan negative dalam dunia pelayanan public di Indonesia.

Dampak negative ketika perubahan pola pelayanan yang dilakukan tidak disertai dengan kesiapan dari kedua pihak (pemerintah dan Masyarakat) sehingga dibutuhkan

waktu yang lama untuk beradaptasi, sedangkan momentum positif dapat terjadi jika hal ini menjadi pemicu untuk mengoptimalkan pelayanan yang lebih transparan dan responsive, namun dengan catatan harus didukung oleh Sumber daya manusia serta sarana yang mendukung. Hal lain yang tidak kalah pentingnya adalah perubahan mindset masyarakat yang menjadi tugas penting pemerintah untuk menyebarkan informasi terhadap berbagai perubahan atau transformasi yang terjadi dalam pelayanan public di masa *new normal* sehingga dapat menghasilkan output yang efektif dan efisien.

Menurut pegawai Dispendukcapil Kota Madiun, Dispendukcapil akan terus melakukan sosialisasi inovasi yang digalakkan di era normal baru kepada masyarakat melalui berbagai kanal. Selain itu, pihaknya akan melakukan koordinasi dengan kecamatan bahkan hingga RT/RW agar masyarakat mengetahui inovasi baru yang digalakkan oleh Dispendukcapil Kota Madiun. Strategi lain berupa meminta tolong agar masyarakat yang mengetahui inovasi terbaru dari Dispendukcapil Kota Madiun diharapkan menyebarkan ke masyarakat lain agar tidak terjadi kesalahpahaman dan kendala dalam proses pelayanan di Dispendukcapil.

Kemudian, jika terdapat masyarakat yang kurang memahami maupun mendapat kesusahan dalam mengurus berkas ataupun dokumen bisa bertanya dan bersosialisasi melalui whatsapp maupun link pengaduan pelayanan publik di Kota Madiun, sehingga Pemerintahan Kota Madiun khususnya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dapat berbenah dan menyaring aspirasi masyarakat terkait inovasi baru dalam menghadapi transformasi pelayanan publik era *new normal* di Kota Madiun. Terdapat beberapa poin yang perlu untuk dilakukan oleh Dinas Pendudukan dan Catatan Sipil Kota Madiun dalam meningkatkan kualitas transformasi pelayanan tersebut:

1. Melayani Masyarakat dan Diri sendiri

Kualitas pelayanan public salah satunya memang sangat bergantung pada peran Aparat atau ASN, namun Banyak pegawai negeri mempertaruhkan nyawa mereka untuk terus melayani masyarakat selama pandemi. Sayangnya, banyak yang kemudian terinfeksi bahkan sampai kehilangan nyawa. Di kota madiun jumlah kasus tergolong tinggi mencapai 2085 per April 2021 dan terdapat 28 ASN Pemerintah Kota Madiun yang terkonfirmasi. Salah satu alasan tingginya tingkat infeksi di antara ASN, terutama pegawai negeri garis depan seperti petugas kesehatan dan penerima pelayanan karena kekurangan alat pelindung diri (APD). Kondisi demikian patut disesalkan, dimana banyak pegawai negeri yang bekerja dalam kondisi yang sedemikian berbahaya. Menyadari hal ini, pemerintah harus bekerja untuk mengembangkan dan meningkatkan kesiapsiagaan dan rencana darurat untuk krisis seperti itu di masa depan sehingga pegawai negeri selalu memiliki akses ke alat pelindung sesuai standar keselamatan kerja.

2. Kepemimpinan Klaboratif

Kasus pandemi COVID-19 telah membuat beberapa negara bahkan daerah di

Indonesia memperhitungkan bahwa kepemimpinan kolaboratif dan jaringan sangat penting dalam menghadapi tantangan dan masalah yang kompleks. Kebutuhan akan kepemimpinan yang berfokus pada kemanusiaan, tenang, kredibel, dan tepercaya mampu menjadi unsur solutif disituasi krisis. ASN memainkan peran secara kolaboratif untuk memastikan respons yang terkoordinasi dan berhasil dalam menahan penyebaran virus dan mengurangi dampak pandemi. Di tingkat global juga, kepemimpinan kolaboratif sangat penting. Pandemi COVID-19 telah memberikan peluang bagi layanan publik di berbagai negara untuk belajar dari keberhasilan dan kegagalan masing-masing dalam kemampuan mereka untuk mengidentifikasi dan merespons pandemi. Institusi multilateral, seperti WHO, menyediakan platform penting untuk jenis kolaborasi ini dan untuk berbagi data dan informasi kesehatan masyarakat. ASN harus difasilitasi untuk berjejaring, berkolaborasi, dan berbagi untuk meningkatkan pembelajaran bersama di tingkat lokal, nasional dan internasional.

3. Kreatif dan Responsif

Pelayanan publik dan Aparatur Sipil Negara (ASN) terbiasa banyak beraktivitas dalam system kerja yang rutin, dapat diprediksi, dan diatur. Namun dengan adanya pandemic covid-19 Sekarang harus berpikir cepat, kreatif, dan responsive untuk melawan situasi krisis yang disebabkan oleh pandemi dalam pemberian layanan, terutama di bidang administrative seperti di Dispendukcapil Kota Madiun. Misalnya, pada permulaan wabah virus di Wuhan, militer China hanya membutuhkan waktu 10 hari untuk membangun rumah sakit darurat bertingkat dua yang dapat menampung hingga 1000 pasien. Maka Dispendukcapil Kota Madiun Juga harus melakukan hal yang sama, dengan memanfaatkan teknologi dan SDM yang kompeten kualitas dan kuantitas pelayanan harus lebih meningkat akibat tuntutan situasi.

KESIMPULAN

Pandemi yang diakibatkan oleh virus Covid-19 membawa dampak di berbagai bidang, termasuk Sektor pelayanan publik. Dinas Pendudukan dan Catatan Sipil Sebagai instansi dan lembaga pemerintah yang tugasnya memberi pelayanan kepada masyarakat harus menemukan solusi untuk bisa melaksanakan kegiatan pelayanannya meskipun di tengah pandemi yang ada. Dispendukcapil Kota Madiun merespon situasi ini dengan melakukan transformasi pelayanan public melalui inovasi Dispendukcapil Go Digital yang bisa diakses 24 jam. Pelayanan ini diharapkan mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen tanpa harus datang ke kantor Dispendukcapil tapi dirubah melalui online. Inovasi pelayanan Dispendukcapil Kota Madiun dapat juga dilakukan dengan online berupa Whatsapp dengan mengirim pesan ke nomor yang tertera di web resmi dispendukcapil.

Perspektif Masyarakat terhadap transformasi tersebut mengeluhkan bahwa mereka tidak mengetahui dimana bisa mengakses atau mendapatkan informasi mengenai perubahan bentuk layanan. Selain itu, mereka juga tidak mengetahui cara mengakses informasi terkini untuk mengetahui bentuk pelayanan dari Dispendukcapil karena memang rata-rata mereka tidak ahli dalam mengoperasikan perangkat internet. Mereka merasa bahwa cara untuk menyebarkan informasi perubahan bentuk layanan dari Dispendukcapil adalah melalui orang-orang yang telah mendatangi kantor secara konvensional. Ketika orang tersebut mendatangi secara konvensional, pihak Dispendukcapil akan melakukan pemberitahuan alur pelayanan yang baru dan informasi-informasi lainnya yang dibutuhkan. Dari orang yang telah mendatangi kantor secara konvensional itulah akhirnya informasi dapat menyebar secara mulut ke mulut di lingkungannya.

Untuk dapat memaksimalkan inovasi yang telah ditawarkan, harus ada sinergi antara Dispendukcapil Kota Madiun dengan masyarakat, melalui tiga hal yaitu Pelayanan terhadap masyarakat dan diri sendiri; Kepemimpinan yang Kolaboratif; Kreativitas dan Responsif.

REFERENSI

- Anwar, Arifin. 2007. *Public Relations*. Jakarta: Pustaka Indonesia.
- Bahl, Roy. 1999. "Fiscal Decentralization as Development Policy." *Public Budgeting & Finance* 19(2):59–75. doi: <https://doi.org/10.1046/j.0275-1100.1999.01163.x>.
- Berg, Anne Marie. 2006. "Transforming Public Services – Transforming the Public Servant?" edited by S. Horton. *International Journal of Public Sector Management* 19(6):556–68. doi: 10.1108/09513550610686627.
- Borden, Neil H. 1964. "The Concept of the Marketing Mix." *Journal of Advertising Research* 4(2):2–7.
- Cortez, R. M., and W. J. Johnston. 2020. "The Coronavirus Crisis in B2B Settings: Crisis Uniqueness and Managerial Implications Based on Social Exchange Theory." *Industrial Marketing Management* 88:125–35.
- Feng, C., R. Ma, and L. Jiang. 2020. "The Impact of Service Innovation on Firmperformance: A Metaanalysis." *Journal of Service Management* 1. doi: doi: 10.1108/ JOSM-03-2019- 0089.
- Goodnow, Frank J. 1900. *Politics and Administration*. New York: The Macmillan Company.
- Halim, Abdul, and Syukriy Abdullah. 2006. "Hubungan Dan Masalah Keagenan Di Pemerintahan Daerah." *Jurnal Akuntansi Pemerintah* 2(May):53–64.
- Hsih, W. M., M. Y. Cheng, M. W. Ho, and Dkk. 2020. "Featuring COVID-19 Cases via Screening Symptomatic Patients with Epidemiologic Link during Flu Season in a Medical Center of Central Taiwan." *Journal of Microbiology, Immunology and Infection* 53(3):481–84. doi: <https://doi.org/10.1016/j.jmii.2020.02.009>.
- Indradi, Sjamsiar Sjamsuddin. 2017. *Etika Birokrasi Dan Akuntabilitas Pemerintahan*. Malang: Intrans Publishing.
- Ishak, Kherchi, and Meddah Araibi Elhadj. 2014. "CORPORATE REFOCUSING: STRATEGIC

APPROACH." *INDIAN JOURNAL OF MANAGEMENT SCIENCE (IJMS)* 4(3).

Kay, Adrian. 2006. *The Dynamics Of Public Policy*. Northampton: Edward Elgar Publishing.

Kloot, Louise. 1999. "Performance Measurement and Accountability in Victorian Local Government." *International Journal of Public Sector Management*. doi: 10.1108/09513559910308039.

Lane, Jan-erik. 2000. *New Public Management*. Pertama. New York: Routledge.

Lang, B., R. Dolan, J. .. Kemper, and G. Northey. 2020. "Prosumers in Times of Crisis: Definition, Archetypes and Implications." *Journal of Service Management* 1.

La Ode Muhammad Elwan. (2019). PROBLEM BIROKRASI DALAM MENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK PADA SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN MUNA. In Copyright©2019 *Journal PUBLICUHO Faculty of Social and Political Sciences Halu Oleo University* (Vol. 2). Retrieved from <http://ojs.uho.ac.id/index.php/PUBLICUHO>

Lumbanraja, Anngita Doramia. 2020. "Urgensi Transformasi Pelayanan Publik Melalui E-Government Pada New Normal Dan Reformasi Regulasi Birokrasi." *Administrative Law and Governance Journal* 3(2):220–31.

Mahmudi. 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.

Nugroho, Riant. 2015. *Kebijakan Publik Di Negara-Negara Berkembang*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

OECD. 2017. "Digital Transformation of Public Service Delivery." Pp. 202–4 in *Government at a Glance 2017*. Paris: OECD Publishing.

Rabin, Jack, W. Bartley Hildreth, and Gerald J. Miller. 2006. *Handbook of Public Administration, Third Edition (Public Administration and Public Policy)*. New York: Taylor & Francis e-Library.

Robbins, Stephen P., and Timothy A. Judge. 2013. *Organizational Behavior*. United States of America: Pearson Education Inc.

Silcock, Rachel. 2001. "What Is E-Government?" *Parliamentary Affairs* 54(1):88–101.

Strauss, A., and J. Corbin. 1990. *Qualitative Research; Grounded Theory Procedure and Techniques*. London: Sage Publication.

Suarez, J. Gerald. 1992. *Three Experts on Quality Management: Philip B. Crosby, W. Edwards Deming, Joseph M. Juran*. Arlington: TQL Publication.

Syafiie, Inu Kencana. 2013. *Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: Bumi Aksara.

Tarigan, Anderiasta. 2014. *Memahami Ilmu Pemerintahan*. edited by I. Press. Jatinangor.

Taufiqurokhman. 2014. *Kebijakan Publik*. Jakarta Pusat: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Moestopo Beragama Pers.

Widaningrum, A. (2017). Public Trust and Regulatory Compliance. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 21(1), 1.