

Transformasi Layanan Administrasi Kependudukan oleh Disdukcapil Kabupaten Bekasi di Masa Pandemi Covid-19

Anggi Nuraini

Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Singaperbagsa Karawang
Email: 1710631180033@student,unsika.ac.id

Dikirim: 3 September 2021 | Direvisi : 14 Oktober 2021 | Diterima : 29 November 2021

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk melihat kualitas pelayanan dalam proses transformasi layanan administrasi dari sistem offline ke online yang disediakan oleh Disdukcapil Kabupaten Bekasi di masa pandemi Covid-19. Penelitian ini dianalisis berdasarkan Teori Penerapan E-Government hasil kajian dan riset dari Harvard JFK School of Government yang memiliki dimensi Support, Capacity dan Value. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Deskriptif-Kualitatif. Karya tulis ini berhasil menemukan bahwa Disdukcapil Kabupaten Bekasi telah dapat meningkatkan kualitas pelayanan di tengah pandemi Covid-19 yang membatasi aktifitas langsung masyarakat termasuk pengurusan dokumen administrasi dengan menyediakan pelayanan online. Namun, dalam proses transformasi sistem pelayanan online tersebut masih memiliki beberapa kekurangan dari segi fasilitas yang disediakan.

Kata Kunci: Transformasi Pelayanan, Covid-19, E-Government.

ABSTRACT

This study aims to look at the quality of service in the process of transforming administrative services from an offline system to an online system provided by the Department of Population and Civil Registration of Bekasi Regency during the Covid-19 pandemic. This study was analyzed based on the Theory of Application of E-Government as a result of studies and research from the Harvard JFK School of Government which has the dimensions of Support, Capacity and Value. The method used in this research is descriptive-qualitative. This paper has succeeded in finding that the Department of Population and Civil Registration of Bekasi Regency has been able to improve the quality of services in the midst of the Covid-19 pandemic which limits the activities of the community, including the processing of administrative documents by providing online services. However, in the process of transforming the online service system, it still has some shortcomings in terms of the facilities provided.

Keywords: Transformation Service, Covid-19, E-Government.

PENDAHULUAN

Pada awal tahun 2020 dunia digemparkan dengan mewabahnya *Coronavirus Disease 2019* (Covid-19) yang memberikan dampak signifikan bagi setiap aspek dalam kehidupan manusia. Sehingga pada 11 Maret 2020 World Health Organization (WHO) mengumumkan bahwa Covid-19 merupakan sebuah pandemi, istilah pandemi ini digunakan untuk

menunjukkan tingkat keparahan satu penyebaran penyakit. Kemudian dilanjutkan dengan dikeluarkannya kebijakan-kebijakan terkait pencegahan penyebaran Covid-19 ini di berbagai negara seperti Kebijakan pemberlakuan Karantina Wilayah (*Lockdown*) dan Pembatasan Sosial (*Social Distancing*).

Kebijakan pemberlakuan *lockdown* (Karantina Wilayah) dan *social distancing* (Pembatasan Sosial) ini juga diberlakukan di Indonesia sebagai salah satu negara yang memiliki kasus Covid-19 dengan dikeluarkannya Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) Dalam Rangka Percepatan Penanganan *Coronavirus Disease 2019* (COVID-19) pada tanggal 31 Maret 2020, kemudian pada tanggal 13 April 2020 presiden kembali mengeluarkan Keputusan Presiden Nomor 12 Tahun 2020 tentang Penetapan Bencana non-Alam Penyebaran Covid-19 sebagai Bencana Nasional. Dengan Keputusan Presiden ini, gubernur, bupati, dan walikota dalam menetapkan kebijakan di daerah masing-masing harus memperhatikan kebijakan pemerintah pusat. Berdasarkan Peraturan Pemerintah tersebut, pemerintah daerah dapat melakukan PSBB untuk mengurangi resiko penularan Covid-19 di daerahnya dengan tetap memperhatikan kebijakan pemerintah pusat.

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) mengeluarkan Surat Edaran 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 adanya bekerja dari rumah (*work from home*) yang merupakan ketentuan untuk melakukan tugas kantor dari rumah tanpa harus berangkat ke tempat kerja ataupun bekerja secara bergantian bagi para pegawai di Lingkungan Instansi Pemerintah. Hal ini tentu, mempengaruhi aksesibilitas pelayanan publik. Pelayanan secara konvensional yakni dengan pelayanan secara langsung mulai dibatasi jumlahnya dan selebihnya dibantu oleh sistem secara online (Doramia Lumbanraja, 2020)

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bekasi sendiri di era *New Normal* ini telah melakukan perubahan dari sistem pelayanan *Offline* ke sistem *Online* dengan memaksimalkan pemanfaatan pelayanan melalui situs *Website* dan *WhatsApp*. Hal ini dilakukan agar masyarakat tetap bisa menerima pelayanan publik di masa pandemi ini. Terhitung mulai 1 Juli 2020 pelayanan online yang dapat diakses langsung melalui Website resmi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bekasi dan terhitung mulai 18 Maret 2020 pelayanan yang bersifat *urgent* dapat menghubungi nomor WhatsApp yang disediakan oleh Disdukcapil Kabupaten Bekasi. (Dilansir dari: www.bekasikab.go.id , 17 Maret 2020).

Transformasi pelayanan administrasi dengan penerapan E-government mengharuskan adanya tujuan dan manfaat yang akan dicapai dalam penerapan sistem online tersebut. Tujuan dari penerapan *E-government* dimasa pandemi salah satunya adalah untuk mengurangi aktivitas kontak fisik dalam memberikan pelayanan, namun hal ini juga harus melihat apakah penerapan *E-government* benar-benar dapat efisien dan memiliki manfaat bagi masyarakat.

Database yang menyebutkan bahwa berkas permohonan pelayanan selama tahun 2020-2021 adalah (Bidang PIAK, 2021) sedangkan total berkas permohonan pelayanan untuk KK saja perkecamatan dapat melebihi 50.000 berkas, ini berarti masih ada kekurangan dalam sistem pelayanan online itu sendiri, meskipun adanya peningkatan jumlah KK tercatat pada tahun 2020, nyatanya berkas yang melakukan permohonan melalui sistem online tidak mencapai setengah dari itu. Sehingga timbul pertanyaan apakah dengan adanya perubahan transformasi layanan mengakibatkan turunnya kualitas pelayanan karena penerapan sistem online yang seolah “dipaksakan” oleh keadaan untuk menyesuaikan kebijakan-kebijakan terkait pengurangan penyebaran Virus Covid-19.

Dari sisi ketersediaan SDM sebagaimana diwartakan oleh Muhammad Azzam (Dilansir dari: <https://wartakota.tribunnews.com>. 19 Januari 2021) bahwa terdapat 33 staff Disdukcapil Kabupaten Bekasi yang terkonfirmasi positif Covid-19. Hal ini menjadi salah satu faktor kurangnya ketersediaan SDM dalam memberikan pelayanan langsung terlebih lagi dengan diberlakukannya *Work From Home*, sehingga hanya 25% staff yang dapat menjalankan pelayanan langsung di Kantor Disdukcapil. Selain itu, dari sisi fasilitas Disdukcapil Kabupaten Bekasi masih memiliki kendala dalam pelayanan online yaitu proses dalam mengakses sistem masih terkendala gangguan sistem website error yang menghambat proses pelayanan administrasi serta pengamanan IT yang masih kurang, sehingga dikhawatirkan adanya kebocoran informasi data diri penduduk yang merupakan privasi.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, karya tulis ini dimaksudkan untuk melihat kualitas pelayanan dalam proses transformasi layanan dari sistem offline ke sistem online yang disediakan oleh Disdukcapil Kabupaten Bekasi selama masa pandemi Covid-19 yang selanjutnya dituangkan ke dalam jurnal yang berjudul Transformasi Layanan Administrasi Kependudukan Oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bekasi di Masa Pandemi Covid-19.

METODE PENELITIAN

Karya tulis ini menggunakan metode Deskriptif-Kualitatif karena masalah penelitian yang dibawa masih bersifat tentatif dan masih dapat berkembang setelah melakukan observasi lapangan, masalah penelitian ini bersifat dinamis dan dapat berubah seiring waktu, adanya kemungkinan mengubah teori yang digunakan sesuai dengan fakta dan data yang ditemukan di lapangan (Sugiyono, 2013). Prosedur penelitian dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu menelusuri, mencatat, dan membaca berbagai temuan terkait pembahasan kualitas pelayanan dan kebijakan di masa Pandemi *Covid-19* secara umum pada setiap pembahasan hasil penelitian, artikel, jurnal maupun berita yang didapatkan dalam literatur-literatur, dan sumber website lembaga resmi pemerintah, maupun lembaga internasional, serta sumber-sumber lainnya yang relevan dengan studi ini. Setelah itu memadukan segala temuan, baik teori, model maupun konsep kualitas pelayanan publik dan Langkah terakhir menganalisis setiap temuan dari berbagai bacaan, baik dari sisi kelebihan, kekurangan, maupun keterkaitan tentang tulisan yang dibahas. Tahapan terakhir adalah memberikan ulasan kritis dan saran dengan menyimpulkan model maupun pendekatan dari temuan penelitian.

Pemilihan informan ditentukan secara *purposive sampling* yang merupakan teknik pengambilan sumber data dengan mempertimbangkan tujuan penelitian. Hal ini dimaksudkan agar sumber data yang diperoleh berasal dari sumber informan yang dianggap paling tahu tentang apa yang menjadi harapan dan tujuan penelitian sehingga akan memudahkan peneliti untuk memperdalam objek yang akan diteliti. (Sugiyono, 2013). Daftar informan dalam penelitian ini tertuang dalam tabel 1, berikut ini:

Tabel 1. Informan Penelitian

No	Partisipan	Jumlah (Orang)	Informasi yang dibutuhkan peneliti
1	Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan	1	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Inovasi. ➤ Sosialisasi ➤ Kerjasama ➤ SDM
2	Kepala Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan	1	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pengolahan data ➤ Pengamanan IT ➤ Sistem Pelayanan Online
3	Staff Pelaksana	2	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Proses pelayanan ➤ WFH ➤ Pelaksanaan sistem online
4	Masyarakat penerima layanan	6	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Antusias masyarakat dalam mengakses sistem <i>online</i>.. ➤ Fasilitas yang dirasakan. ➤ Informasi yang diterima. ➤ Kesulitan selama mengakses sistem <i>online</i>.
Jumlah		10	

Sumber : Olahan Penulis, 2021

HASIL DAN PEMBAHASAN

Menurut hasil kajian dan riset dari Harvard JFK School of Government (Gunawan, 2015) untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik, ada tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan antara lain *support*, *capacity* dan *value*. Pada elemen *support*, penerapan program E-government yang efektif harus mendapat dukungan (Political Will), dimulai dari para pimpinan pemerintahan yang berada pada level tertinggi hingga pemerintahan level bawah, masyarakat dan pihak-pihak Stakeholder terkait, adanya keberlanjutan dan pertanggungjawaban terkait program-program E-government yang telah dijalankan, dan adanya sosialisasi terkait inovasi atau konsep pengembangan E-government, serta adanya produk hukum yang berkaitan dengan diterapkannya program-program E-government tersebut. Elemen kedua adalah *capacity* yaitu adanya unsur kemampuan atau keberdayaan dari pemerintah setempat dalam mewujudkan “impian” E-government menjadi kenyataan.

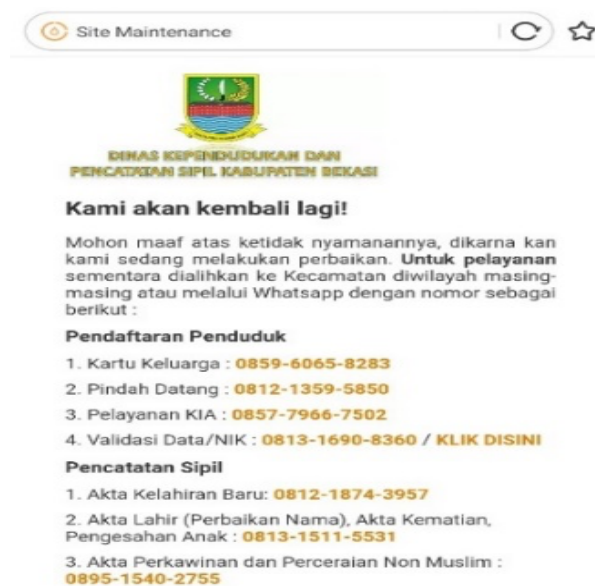
Setidaknya ada 2 hal yang harus dimiliki oleh pemerintah berdasarkan pada elemen ini, yaitu ketersediaan sumber daya yang cukup untuk melaksanakan berbagai inovasi-inovasi E-government, terutama yang berkaitan dengan sumber daya finansial dan ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai karena fasilitas ini merupakan 50% dari kunci keberhasilan penerapan konsep E-government. Elemen ketiga adalah *value*. Berbagai inovasi E-government tidak akan ada gunanya jika tidak ada pihak yang merasa diuntungkan dengan adanya implementasi konsep tersebut, dan dalam hal ini yang menentukan besar tidaknya manfaat yang diperoleh dengan adanya penerapan E-government bukanlah kalangan pemerintah sendiri, melainkan masyarakat dan mereka yang berkepentingan. Oleh sebab itu produk-produk inovasi E-government harus memiliki manfaat yang dapat memperbaiki kualitas pelayanan publik.

Dimensi Support merupakan bentuk dukungan yang dilakukan oleh Pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi. Dimensi Support ini dapat dilihat dari, yang Pertama, terkait dukungan kerjasama yang dilakukan antara Disdukcapil dengan Stakeholder salah satunya dengan Diskominfoantik dan Pos Indonesia sebagaimana yang diungkapkan oleh Drs, Robert Suwandi, MM, selaku Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan mengatakan bahwa:

“Selain bekerja sama dengan sesama dinas (Dinas Komunikasi dan Informasi), kami juga bekerja sama dengan pihak operator penyedia platform pelayanan online yang kami gunakan seperti whatsapp dan juga Kantor Pos Indonesia yang bertugas mengirimkan dokumen-dokumen langsung ke masyarakat.” (Kantor Disdukcapil, Rabu 16 Juni 2021 Pukul 11.30 WIB)

Berdasarkan pernyataan tersebut dapat dikatakan bahwa sudah adanya hubungan kerja. Namun, terkait hubungan kerjasama yang dilakukan antara Disdukcapil dan Diskominfo untuk menambahkan pengamanan IT dan memperbaiki sistem jaringan yang error dan pemasangan Firewall masih belum berjalan secara maksimal seperti yang terlihat pada Gambar 1 yang mana masih terjadi error sistem website.

Gambar 1 Sistem Website Error



Sumber : Official Website Disdukcapil Kabupaten Bekasi, 2021

Dalam Gambar 1 diatas terlihat bahwa masih terjadi error sistem. Hal ini juga di konfirmasi kebenarannya oleh Arvid Krisniner Sitinjak, SE selaku Kepala Seksi Pengolahan dan Penyajian Data yang mengatakan bahwa :

“Kami sudah berusaha bekerjasama dengan Diskominfo kami sudah mengirim surat untuk membantu pengamanan IT namun masih belum ada perkembangan karena terhalang PPKM ini.” (Telepon WhattsApp, Jumat 9 Juli Pukul 16.00 WIB).

Sehingga dapat dikatakan bahwa kerjasama antara Disdukcapil dan Diskominfo masih belum berjalan karena terhalang oleh adanya pemberlakuan PPKM, hal ini sangat disayangkan karena justru di situasi PPKM ini masyarakat lebih banyak beralih dan mengakses pelayanan online sehingga terjadinya sistem. Meskipun dengan sistem website

yang *error* Disdukcapil tetap berusaha untuk memberikan pelayanan yang maksimal dengan mengalihkan seluruh jenis pelayanan administrasi kependudukan ke platform WhatsApp sebagai salah satu bentuk alternatif pelayanan seperti informasi yang ada dalam Gambar 2 berikut ini.

Gambar 2 Kontak Pelayanan WhatsApp



Sumber : Official Instagram Disdukcapil, 2021

Dalam Gambar 2 terlihat bahwa Disdukcapil menyediakan beberapa kontak pelayanan WhatsApp untuk mempermudah masyarakat menghubungi kontak sesuai dengan pelayanan yang dibutuhkan. Kedua, terkait sosialisasi yang dilakukan Disdukcapil selama proses transformasi pelayanan dimasa pandemi ini dapat dikatakan sudah cukup baik dimana Disdukcapil memanfaatkan sosial media salah satunya Instagram dalam akun @disdukcapilkabekasi3216 untuk tetap memberikan sosialisasi dan informasi terkait perubahan-perubahan prosedur pelayanan selama masa pandemi ini. Pemanfaatan media sosial ini dapat mempermudah masyarakat untuk menerima atau mengakses informasi dengan akurat, selanjutnya terkait prosedur pelayanan WhatsApps itu sendiri dapat dilihat pada Gambar 3 berikut ini.

Gambar 3 Sosialisasi Prosedur Pelayanan Online



Sumber : Official Instagram Disdukcapil, 2021

Dalam Gambar 3 pada dasarnya, prosedur pelayanan administrasi online baik pelayanan datang pindah, pembuatan KK, AKTE, KIA dan lain sebagainya memiliki prosedur yang sama hanya saja yang membedakannya adalah Nomor Layanan Adminduk yang harus dihubungi. Berikut prosedur yang harus dilakukan masyarakat untuk mendapatkan dokumen kependudukan melalui sistem online, antara lain:

1. Menghubungi atau mengirim pesan ke Nomor WhatsApp Layanan Adminduk sesuai dengan jenis pelayanan yang dibutuhkan. Setelah menghubungi Nomor Layanan Adminduk, petugas akan mengirimkan persyaratan dan dokumen apa saja yang dibutuhkan.
2. Mengirimkan scan/foto formulir dan dokumen-dokumen pendukung persyaratan lainnya yang telah diisi dan dilengkapi.
3. Menunggu permohonan untuk di verifikasi dan diproses oleh petugas.
4. Dokumen akan dikirim langsung ke Nomer WhattsApp atau E-mail pemohon dalam bentuk PDF.
5. Pemohon dapat langsung mencetak sendiri dokumen yang telah selesai, tanpa datang langsung ke Kantor Disdukcapil.

Ketiga, terkait inovasi yang mana sifatnya dapat meningkatkan kualitas pelayanan karena didalam teori ini hadirnya inovasi merupakan salah satu bentuk dukungan dan usaha dari peleyenggara untuk mensukseskan program yang membuktikan adanya perkembangan dari program yang dijalankan. Dalam hal ini sebagai bentuk inovasi Disdukcapil mengeluarkan Mesin ADM untuk memberikan pengalaman pelayanan online kepada masyarakat yang berbeda, sebagaimana yang dapat dilihat melalui Gambar 4 berikut ini.

Gambar 4 Mesin ADM Di Mall Pelayanan Publik Lotte Mart Cikarang



Sumber : Olahan Peneliti, 2021

Dalam Gambar 4 mesin ADM ini secara tidak langsung dapat membagi aktifitas masyarakat dan mengurangi kerumunan masyarakat yang melakukan pelayanan langsung di lingkungan kantor pemerintahan Disdukcapil. Dari beberapa elemen sukses yang dapat menjadi pertimbangan untuk menarik kesimpulan dalam menentukan nilai Dimensi Support, dapat disimpulkan bahwa Dimensi Support dalam penerapan pelayanan online di Disdukcapil Kabupaten Bekasi sudah cukup baik dilihat dari hadirnya inovasi Mesin ADM dan proses sosialisasi melalui sosial media.

Dimensi kedua adalah *Cappacity*. *Cappacity* adalah kemampuan dan keberdayaan pemerintah dalam upayanya untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Berdasarkan elemen-elemen sukses yang digunakan untuk menilai dimensi *Cappacity* dapat dilihat bahwa; Pertama, Dari sisi ketersediaan SDM sebagaimana diwartakan oleh Muhammad Azzam (Dilansir dari: <https://wartakota.tribunnews.com> 19 Januari 2021) bahwa terdapat 33 staff Disdukcapil Kabupaten Bekasi yang terkonfirmasi positif Covid-19. Hal ini menjadi salah satu faktor SDM yang berkurang untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dimasa pandemi ini, sebagaimana yang diungkapkan oleh Arvid Krisniner Sitinjak, SE.

“Ya dengan adanya WFH, tentu sedikit banyaknya mempengaruhi proses pelayanan apalagi ditambah dengan adanya PPKM juga” (Telepon WhattsApp, Jumat 9 Juli Pukul 16.00 WIB).

Berdasarkan pernyataan tersebut dapat dikatakan bahwa dengan adanya kebijakan WFH yang meberlakukan hanya 25% staff untuk melakukan pelayanan langsung secara tidak langsung mempengaruhi kualitas pelayanan yang disediakan, sebagaimana yang diungkapkan oleh Arvid Krisniner Sitinjak, SE dalam wawancara dengan peneliti Jumat, 9 Juli 2021. Kedua, terkait penyediaan fasilitas sarana dan pasarana penunjang proses pelayanan selama masa pandemi ini salah satunya fasilitas protokol kesehatan masih kurang terawat, seperti yang dapat dilihat pada Gambar 5 berikut ini.

Gambar 5 Fasilitas Protokol Kesehatan



Sumber : Olahan Peneiti, 2021

Berdasarkan Gambar 5 dapat dilihat bahwa bilik sterilisasi saat ini bahkan sudah tidak berfungsi. Sayangnya fasilitas protokol kesehatan tersebut kurang terawat terlebih lagi karena berkurangnya masyarakat yang datang langsung ke kantor Disdukcapil sehingga fasilitas tersebut tidak digunakan. Berdasarkan elemen SDM dan fasilitas yang disediakan dapat disimpulkan bahwa *Capacity* atau keberdayaan Disdukcapil dalam melaksanakan dan mengupayakan hadirnya pelayanan online dimasa pandemi masih kurang karena SDM yang minim dan fasilitas proktokol kesehatan yang kurang terawat.

Dimensi *Value* menekankan pada tujuan dan mafaat dari diterapkannya pelayanan online dan apakah pelayanan online tersebut tepat sasaran. Tujuan hadirnya pelayanan online di Disdukcapil Kabupaten Beaksi selama masa pandemi pada dasarnya adalah untuk tetap menyediakan pelayanan kepada masyarakat dimasa pandemi dan pelayanan online juga dilakukan untuk tetap mematuhi kebijakan terkait Covid-19 salah satunya mengurangi aktivitas dan kegiatan berkerumun dilingkungan pemerintahan untuk mengurangi penyebaran Virus Corona, maka dari itu Disdukcapil menyediakan dan memaksimalakan pelayanan online. Terkait dengan manfaat atau dampak positif yang diterima masyarakat dengan adanya pelayanan online dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Masyarakat tidak harus datang langsung ke kantor Disdukcapil untuk melakukan pelayanan langsung.
2. Mempersingkat waktu dalam proses pelayanan karenasemua persyaratan,dukomen dan prosedur telah tersistem.
3. Dapat melakukan pelayanan dari rumah dengan mengakses sistem pelayanan *online*.
4. Masyarakat hanya perlu menunggu dirumah, karenadokumenyang dibutuhkan dapat diantar langsung melalui Pos Indonesia.

5. Mengurangi tenaga dan materi yang harus dikeluarkan karena semua file dokumen berbentuk *softcopy/scan*, sehingga menghemat pengeluaran baik masyarakat maupun Disdukcapil itu sendiri.

Manfaat-manfaat tersebut harus dapat dirasakan dan dikonfirmasi langsung oleh masyarakat untuk dapat membuktikan apakah pelayanan online ini telah tepat sasaran.

“Ya dengan adanya pelayanan online ini lebih mempermudah dari segi jarak, biaya dan waktu yang harus dikeluarkan.”
(Dika, Kantor Disdukcapil, Senin 5 Juli 2021 Pukul 12.07 WIB).

Berdasarkan pernyataan tersebut dapat dikatakan bahwa manfaat hadirnya pelayanan online dimasa pandemi ini telah dapat dirasakan langsung oleh masyarakat, sehingga ini berarti pelayanan online yang dilaksanakan telah tepat sasaran. Namun hal ini belum dapat menyimpulkan secara keseluruhan kualitas pelayanan online di Disdukcapil, karena ada beberapa aspek atau elemen yang harus dipertimbangkan untuk dapat menarik kesimpulan. Maka dari itu, penting juga untuk melihat dampak negatif yang muncul dari adanya sistem pelayanan online ini, sebagaimana yang diungkapkan oleh Samsul, bahwa :

“Bagi masyarakat awam, tentu memiliki kesulitan untuk mengakses sistem pelayanan online dan untuk terus update terkait setiap perubahan prosedur pelayanan dimasa pandemi ini” (Samsul, Kantor Disdukcapil, Senin 5 Juli 2021 Pukul 12.15 WIB).

Berdasarkan pernyataan tersebut dapat dikatakan bahwa hadirnya pelayanan online secara tidak langsung “memaksakan” masyarakat untuk dapat mengakses dan melakukan pelayanan online, meskipun tidak semua dapat mengerti dan paham terhadap perubahan sistem dan prosedur pelayanan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Dimensi *Value* ini sudah cukup baik karena pelayanan telah tepat sasaran dengan dibuktikan oleh pernyataan masyarakat yang dapat merasakan langsung manfaat hadirnya pelayanan online dimasa pandemi, tujuan dan Misi Disdukcapil Kabupaten Bekasi dalam Mewujudkan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dalam Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan dapat dikatakan terpenuhi, melihat bagaimana manfaat-manfaat yang diterima dan dirasakan oleh masyarakat selama melakukan pelayanan dimasa pandemi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Dimensi *Value* dalam pelayanan online dimasa pandemi oleh Disdukcapil cukup baik.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dengan indikator pengukur Teori dari Konsep E-

Government berdasarkan hasil riset Harvard JFK School of Government memiliki dimensi *Support*, *Capacity*, dan *Value* (Gunawan, 2015). Maka dapat disimpulkan yaitu berdasarkan dimensi *Support* dapat disimpulkan bahwa pelayanan online di Disdukcapil Kabupaten Bekasi selama masa pandemi ini masih terkendala terkait kerjasama yang dilakukan dengan seperti Diskominfo sehingga menghambat proses peningkatan kualitas pelayanan selama masa pandemi. Namun proses sosialisasi yang dilakukan dapat dikatakan sudah cukup baik dengan memaksimalkan proses sosialisasi melalui sosial media. Inovasi yang dihadirkan untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan dimasa Pandemi dalam hal ini ADM juga sudah ada Sehingga disimpulkan bahwa Dimensi Support sudah cukup baik. Berdasarkan elemen *Capacity*, kemampuan dan keberdayaan Disdukcapil dalam menyediakan pelayanan online selama masa pandemi yang dapat diukur melalui dimensi Capacity dapat disimpulkan bahwa ketersediaan SDM dan Fasilitas pendukung protokol kesehatan tidak terawat sehingga dapat disimpulkan bahwa Dimensi Capacity masih kurang baik.

Elemen terakhir yaitu *Value*. Berdasarkan banyaknya dampak positif dan minimnya dampak negatif yang dirasakan langsung oleh masyarakat, dapat dikatakan bahwa hadirnya pelayanan online telah tepat sasaran dan telah mewujudkan tujuan serta Visi dan Misi dari Disdukcapil itu sendiri. Sehingga Dimensi *Value* dapat simpulkan cukup baik. Berdasarkan indikator tersebut dapat disimpulkan secara keseluruhan bahwa Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan yang dilaksanakan oleh Disdukcapil Kabupaten bekasi sudah bertransformasi ke sistem online akan tetapi dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kekurangan terkait fasilitas yang disediakan selama melaksanakan pelayanan dimasa pandemi, bila dinilai dengan teori yang digunakan peneliti untuk melihat Kualitas Pelayanan Administrasi oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bekasi di Masa Pandemi maka dapat dikatakan pelayanan yang disediakan selama masa pandemi sudah cukup baik. Hal ini juga dikarenakan tujuan daripada Disdukcapil untuk Mewujudkan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dalam Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui penyediaan pelayanan online dimasa pandemi dan menghadirkan inovasi sebagai bentuk usaha mewujudkan tujuan tersebut, telah terlaksana.

DAFTAR PUSTAKA

Anggona, Yordan Putra, and A. Yuli Andi Gani. n.d. "Upaya Pengembangan E-Government Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Koperasi Dan UMKM Kota Malang." *Jurnal Administrasi Publik (JAP)* 3(1):80–88.

- Batu bara, Eka Rolania dan Helmy, Herlina. (2019). "Analisis Pengembangan Electronic Government Melalui Penyelenggaraan Website Di Pemerintahan Daerah Kabupaten Padang Pariaman." 1(4):1666–86.
- Doramia Lumbanraja, Anggita. (2020). "Urgensi Transformasi Pelayanan Publik Melalui E-Government Pada New Normal Dan Reformasi Regulasi Birokrasi." *Administrative Law and Governance Journal* 3(2):220–31. doi: 10.14710/alj.v3i2.220-231.
- Dwiyanto, Agus. (2005). "Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik." Yogyakarta: UGM Press.
- Fang, Zhiyuan, and D. Ph. (2002). "E-Government in Digital Era : Concept , Practice , and Development." 10(2):1–22.
- Gunawan, C. I. (2015). *Sistem Informasi Manajemen dan E-Government*. CV.IRDH.
- Gunawan, Cakti Indra. (2015). *Sistem Informasi Manajemen Dan E-Government*. Purwokerto: CV.IRDH.
- Indrajit, R. E. (2005). *Government In Action*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Indrajit, R. E. (2016). *Electronic Government*. Yogyakarta: Preinexus.tm.
- Instruksi Bupati Nomor : 14 Tahun 2021 Tentang Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) Darurat Untuk Mengendalikan Angka Penyebaran *Corona Virus Disease 2019* (COVID-19) di Kabupaten Bekasi.
- Keputusan Presiden Nomor 12 Tahun 2020 tentang Penetapan Bencana non-Alam Penyebaran Covid-19 Sebagai Bencana Nasional. Sebagaimana telah diubah dengan Keputusan Presiden No 9 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Keputusan Presiden No 7 Tahun 2020 tentang Gugus Tugas Percepatan Penanganan *Corona Virus Disease 2019*.
- Mahmudi. (2010). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. 21st ed. Yogyakarta: STIM YKPN.
- Moenir, H. A. .(2002). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indoensia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Muhammad, Azzam. (2021). "Ada Temuan Kasus Covid-19, Layanan Di Kantor Dinas Dukcapil Kabupaten Bekasi Dibatasi - Wartakotalive.Com." Retrieved September 11, 2021 (<https://wartakota.tribunnews.com/2021/01/19/ada-temuan-kasus-covid-19-layanan-di-kantor-dinas-dukcapil-kabupaten-bekasi-dibatasi>).
- NEWSROOM DISKOMINFOSANTIK. (2020). "Antisipasi Penyebaran Corona Disdukcapil Kabupaten Bekasi Hanya Terima Layanan Urgent Lewat WA". Retrieved September 11, 2021 (<http://bekasikab.go.id/berita/2370/antisipasi-penyebaran-corona-disdukcapil-kabupaten-bekasi-hanya-terima-layanan-urgent-lewat-wa>)
- NEWSROOM DISKOMINFOSANTIK. (2020). "Mulai 1 Juli 2020 Disdukcapil Kabupaten Bekasi Siapkan Layanan Online Melalui Website". Retrieved September 11, 2021 (<http://bekasikab.go.id/berita/2706/mulai-1-juli-2020-disdukcapil-kabupaten-bekasi-siapkan-layanan-online-melalui-website>)
- Peraturan Bupati Bekasi No 37 Tahun 2020 tentang Pelaksanaan Pembatasan Bersekala Besar (PSBB) Dalam Penanganan *Corona Virus Disease 2019* (COVID-19) di Kabupaten Bekasi.
- Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) Dalam Rangka Percepatan Penanganan *Coronavirus Disease 2019* (COVID-19). Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 91.

- Profil Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi Tahun 2020.
- Rianto, Budi. (2012). *Manajemen Kualitas Pelayanan : Teori Kebijakan Dan Implementasi*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Riko. (2020). "Pekab Bekasi Kembali Terapkan WFH bagi ASN". Retrieved September 11, 2021 (<https://bekasi.pojoksatu.id/baca/pekab-bekasi-kembali-terapkan-wfh-bagi-asn>)
- Samodra, Wibawa. (2009). *Administrasi Negara : Isu-Isu Kontemporer*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sarwono, Jonathan. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Silcock, Rachel. 2001. "What Is E-Government?" *Parliamentary Affairs* Vol 54(1):88–101.
- Sugiyono. (2013). *Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Refika Aditama.
- Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) mengeluarkan Surat Edaran Nomor 19 Tahun 2020 tentang Penyesuaian Sistem Kerja Aparatur Sipil Negara Dalam Upaya Pencegahan Penyebaran *COVID-19* di Lingkungan Instansi Pemerintah