Tantangan Pemerintah dalam Kebijakan Pembatasan Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang di Masa Pandemi Covid-19

Government Challenges in Public Service Restriction Policy at the Population and Civil Registration Agency of Padang City During Covid-19 Pandemic

Atiqa Azza El Darman
Magister Administrasi Publik Universitas Negeri Padang

ABSTRAK

Pemerintah daerah terus berusaha untuk mencegah penyebaran Covid-19 dengan mengeluarkan beberapa kebijakan. Ada beberapa tantangan untuk pemerintah terkait hal ini. Rumusan masalah artikel ini adalah bagaimana pelayanan publik di masa pandemi, bagaimana tantangan yang dihadapi oleh pemerintah terkait ini, dan bagaimana cara pemerintah menjawab tantangan tersebut. Tujuan artikel ini adalah untuk mengetahui tantangan yang dihadapi oleh pemerintah dalam pembatsan pelayanan publik di masa pandemi. Kesimpulannya adalah tantangan untuk pemerintah diantaranya yaitu: keterbatasan anggaran, pengaturan layanan online, kecepatan layanan, dan perilaku pemberi dan penerima layanan. Untuk menjawab tantangan tersebut ada beberapa rekomendasi yang dapat dilakukan untuk meminimalisir malpraktik pada pelayanan publik di masa pandemi yaitu : Kepastian hukum, penguatan kapasitas aparatur, mempersiapkan penggunaan teknologi, menyiapkan anggaran khusus dan penyelenggara pelayanan publik untuk bersikap responsif dan fleksibel terhadap segala kemungkinan munculnya tantangan dan paradigma baru yang mengiringi penyelenggaraan pelayanan publik di masa pandemi ini.

Kata Kunci : Tantangan, Pembatasan Pelayanan Publik, Masa Pandemi Covid-19

ABSTRACT

Local governments continue to try to prevent the spread of the Covid-19 by issuing several policies. There are several challenges for the government in this regard. The formulation of the problem in this article is how public services are during the pandemic, what are the challenges faced by the government in this regard, and how the government responds to these challenges. The purpose of this article is to find out the challenges faced by the government in restricting public services during the pandemic. In conclusion, the challenges for the government include: budget constraints, online service arrangements, service speed, and the behavior of service providers and recipients. To answer this challenge, there are several recommendations that can be made to minimize malpractice in public services during the pandemic, namely: legal certainty, strengthening the capacity of the apparatus, preparing for the use of technology, preparing special budgets and public service providers to be responsive and flexible to all possibilities. the emergence of new challenges and paradigms that accompany the implementation of public services during this pandemic.

Keywords: Challenges, Restrictions Public Services, Covid 19-Pandemic Period

A. Pendahuluan

Indonesia saat ini tengah dihantam bencana pandemi Virus Corona atau Covid-19. Virus ini menyerang sistem pernafasan manusia yang dapat menyebar melalui percikan yang keluar dari hidung dan mulut saat orang yang terjangkit Covid-19 batuk ataupun bicara. Percikan ini kemudian jatuh ke benda ataupun permukaan di sekitar yang kemudian bersentuhan dengan mata, hidung atau mulutnya dan menjadi media penularan Covid-19.

Pemerintah Indonesia terus berusaha untuk mencegah penyebaran virus dengan mengeluarkan beberapa kebijakan. Salah satunya membatasi masyarakat untuk beraktivitas di luar rumah sehingga muncul slogan *"Kerja dari Rumah, Belajar dari Rumah, Ibadah di Rumah"*. Tentunya dengan pembatasan ini sektor pelayanan publik pun akan terganggu, karena mengharuskan penyelenggara layanan untuk mengurangi pertemuan langsung dengan para pengguna layanan.

Sejak dinyatakan sebagai pandemi oleh Organisasi Kesehatan Dunia *World Health Organization (WHO)* disusul dengan penetapan status tanggap darurat non bencana alam di Indonesia akibat adanya penyebaran Covid-19 yang masif, berbagai kebijakan pemerintah dalam rangka pencegahan penyebaran virus diberlakukan di seluruh sektor publik. Sektor pelayanan publik seperti pendidikan, transportasi, kependudukan, dan kesehatan mulai melakukan penyesuaian sebagai bentuk upaya pencegahan dengan melaksanakan pembelajaran jarak jauh, pembatasan rute layanan transportasi publik, dan meniadakan layanan secara langsung.

Seiring diberlakukannya era Adaptasi Kebiasaan Baru (AKB) atau *new normal* di masa tanggap darurat Covid - 19, sektor layanan publik seperti dinas kependudukan dan pencatatan sipil yang sempat mengalami pembatasan atau menghentikan layanan sementara, mulai beraktivitas menyesuaikan protokol kesehatan yang ditetapkan. Momentum ini menjadi kelegaan bagi masyarakat yang sempat tertunda mengakses layanan publik.

Antusiasme beroperasinya kembali layanan publik diharapkan tidak menimbulkan permasalahan baru dan polemik di masyarakat. Dengan alasan upaya pencegahan, penyelenggara layanan mulai melakukan penyesuaian diantaranya: pembaruan jam layanan, penambahan syarat layanan dan jangka waktu layanan serta mekanisme layanan dari langsung menjadi *online* (daring). Perubahan terhadap standar pelayanan di masa adaptasi kebiasaan baru harus sesuai dengan prosedural dengan melibatkan dan menginformasikan secara masif kepada masyarakat.

Perubahan standar pelayanan yang cenderung sepihak dan tanpa adanya publikasi kepada masyarakat, menjadi celah mal administrasi dalam pelayanan publik dialami oleh masyarakat. Penyelenggara layanan harus menyusun standar pelayanan dalam masa adaptasi kebiasaan baru dengan memperhatikan beberapa faktor penting, selain mengedepankan protokol kesehatan dalam pemberian layanan, prioritas layanan kepada kaum rentan dan membuka kemudahan akses layanan dengan membuka unit pelayanan di tingkat kewilayahan atau layanan daring.

Dalam layanan daring sebagai metode akses layanan banyak dipilih oleh penyelenggara , namun sayangnya kesiapan masyarakat dalam mengakses layanan daring tidak diperhatikan oleh penyelenggara. Berdasarkan jumlah pengguna internet yang ada , baru 39,8% dari total populasi di Indonesia sebagai pengguna internet, berdasarkan data *International Telecommunication Union* dalam Laporan *Global Competitiveness Index* Tahun 2019.

Tentunya kondisi ini juga harus diperhatikan oleh penyelenggara bahwa, akses terhadap internet sebagai sarana dukungan terhadap layanan daring belum dapat sepenuhnya digunakan oleh masyarakat. Untuk itu mekanisme layanan daring

yang masuk dalam ketentuan standar layanan perlu diperhatikan dan dilakukan pengkajian secara berimbang, sehingga masyarakat sebagai pengguna layanan tidak dikorbankan. Sebagai kemudahan dan dalam rangka pencegahan penyebaran Covid-19, layanan daring dapat dijadikan salah satu cara, namun bukan berarti menghilangkan layanan secara langsung kepada masyarakat.

Ombudsman mendorong kepada penyelenggaraan pelayanan publik baik di pusat maupun daerah untuk tetap memberi pelayanan secara optimal tanpa melanggar ketentuan protokol kesehatan. Diperlukan kerjasama dan koordinasi antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah sehingga hak masyarakat mendapat pelayanan yang berkualitas, sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan sebagaimana amanat dalam Pasal 18 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Kendala dalam masa pembatasan sosial karena setiap orang diwajibkan berada di rumah, termasuk penyelenggara dan pelaksana pelayanan juga diwajibkan bekerja dari rumah *(Work From Home)*. Menghadapi sistem bekerja dari rumah seperti ini, sangat diperlukan pengaturan model/mekanisme pelayanan, agar pelayanan dapat tetap berjalan dengan prima. Terutama bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pemberi layanan dasar dan belum menyusun/memiliki standar pelayanan, atau sudah memiliki namun belum dipahami oleh petugas pelayanan. Ini akan berdampak pada perubahan alur pelayanan, dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang bersangkutan sudah harus mempersiapkan petugas yang siap melayani dengan penyesuaian mekanisme layanan. Seberapa siap petugas pelayanan melaksanakan pelayanan tersebut sangat tergantung dari penyesuaian model kerja dan kebijakan sektoral yang disiapkan dari turunan kebijakan pimpinan daerah.

Peran pengawas internal dalam situasi ini menjadi penting sebagai fungsi kontrol penyelenggaraan pelayanan diantaranya: Pertama, memastikan layanan tetap berjalan; Kedua, meminimalisir penyalahgunaan wewenang; dan Ketiga, memastikan layanan tersebut cepat, tepat dan efektif. Selain oleh pengawas internal, pengawasan secara eksternal diharapkan dapat berjalan agar dapat memberikan masukan atas proses pelayanan yang dilakukan.

Sejauh ini posko penanganan Covid-19 dibuka untuk publik, namun jarang ditemui poin menerima saran dan pengaduan dalam informasi yang diberikan oleh gugus tugas percepatan penanganan Covid-19. Masyarakat sebagai pengawas eksternal, belum terbiasa untuk melakukan kritik yang membangun (berupa saran perbaikan) yang terarah kepada pihak penyelenggara layanan, sebagian besar masih menumpahkan keluhan mereka di media sosial dan hanya menjadi diskusi tanpa hasil karena tidak dilakukan sesuai mekanisme yang benar. Kondisi ini tidak sepenuhnya menjadi kelalaian masyarakat karena tidak kritis, tetapi juga dari sisi ketersedian sarana pengaduan sangat tidak mendukung, sehingga keluhan masyarakat belum dapat tersalurkan dengan baik dan benar.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka tujuan tulisan ini adalah untuk mengetahui bagaimana tantangan yang dihadapi pemerintah dalam kebijakan pembatasan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang di masa pandemi Covid-19, serta untuk mengetahui bagaimana pemerintah menjawab tantangan-tantangan yang timbul agar tidak terjadinya malpraktik atau maladministrasi dalam pelayanan publik.

B. Rumusan Masalah

Dari penjelasan yang telah diuraikan diatas tentang adanya tantangan-tantangan yang dihadapi oleh pemerintah dalam menghadapi kebijakan pembatasan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang di masa pandemi Covid-19 maka penulis tertarik untuk membahas rumusan masalah antara lain :

a. Bagaimana Pelayanan Publik di Disdukcapil Kota Padang pada masa pandemi Covid-19?
b. Bagaimana tantangan-tantangan yang dihadapi oleh pemerintah dalam menghadapi kebijakan pembatasan pelayanan publik?
c. Bagaimana pemerintah dapat menjawab tantangan tersebut agar tidak terjadinya maladministrasi pelayanan publik pada Disdukcapil Kota Padang di masa pandemi Covid-19?

C. Metode Penelitian.

Penelitian ini merupakan penelitian *Library Research* dengan menggunakan metode pendekatan deskriptif kualitatif dalam mengumpulkan sumber data yang berkaitan dengan objek kajian. Dapat diartikan pula sebagai suatu proses untuk menjaring informasi mengenai suatu masalah dalam pembahasan berkaitan dengan objek kajian tantangan yang dihadapi pemerintah dalam kebijakan pembatasan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang di masa pandemi Covid-19 baik dalam sumber primer maupun sumber sekunder sebagai data pendukung. Metode berpikir yang digunakan adalah metode induktif, yaitu dari data atau fakta menuju ke tingkat representasi yang lebih tinggi. Dari representasi tersebut kemudian dianalisis dan ditarik kesimpulan sebagai jawaban permasalahan yang ada.

D. Pembahasan

1. Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang baik dapat dilihat di UU No.25 Tahun 2009 pasal 18 dan pasal 39 mengulas cukup banyak hak dan peran serta masyarakat. Sebagai subjek penilaian, menurut teori *customer expectation,* kualitas layanan diukur melalui capaian dua level harapan dari masyarakat. *Pertama, desired service,* yaitu kepercayaan pengguna tentang pelayanan yang diterima (*can be)* dan pelayanan yang seharusnya diterima (*should be)*. Pada level ini, setiap pengguna memiliki harapan yang seharusnya mereka terima dari institusi penyelenggara, yang artinya ketika pengguna menerima pelayanan sesuai dengan harapannya itu, maka ia dapat merasakan kepuasan maksimal. *Kedua, adequate service,* yaitu ketika pengguna menerima pelayanan atas kemampuan institusi penyelenggara memberikan pelayanan. Pada level ini, pengguna layanan dapat menerima pelayanan publik yang diselenggarakan oleh suatu institusi karena keterbatasan kemampuan memberikan pelayanan, sehingga pengguna layanan merasakan kepuasan yang minimal. Kedua harapan tersebut, selain memposisikan masyarakat sebagai subjek penilaian, sebenarnya juga ingin menyetarakan posisi tawar antara penyelenggara layanan dengan pengguna.

Hal demikian penting, karena kecenderungan masyarakat kerap memiliki posisi tawar yang lebih lemah dihadapan penyelenggara, sehingga berakibat pada penyelewengan dan kualitas layanan yang kurang baik. Terlepas dari itu semua, dalam mengelola kedua harapan itu, sebenarnya penyelenggara pelayanan publik bisa menerapkan beberapa cara.

Untuk level harapan yang disebut pertama, penyelenggara harus memberdayakan harapan yang semestinya didapatkan oleh masyarakat dengan cara mengukur tingkat kepuasan sesaat setelah pengguna mendapatkan pelayanan. Pada tataran pengukuran kepuasan ini, terdapat masukan dan saran perbaikan *(voice empowerment)* yang bisa dievaluasi oleh penyelenggara untuk perbaikan kualitas layanan. Hal demikian juga selaras dengan amanat UU No.25 Tahun 2009 pada pasal 21 tertulis bahwa komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi penanganan pengaduan, saran dan masukan. Selain yang disebut pertama, dalam mengelola *adequate service,* kuncinya adalah soal penyampaian informasi yang baik dari penyelenggara kepada pengguna tentang kemampuan

institusi memberikan pelayanan. Penyelenggara harus menerapkan dua nilai dasar *(default)*, yakni kenampakan standar pelayanan kepada pengguna *(tangible)* dan konsisten *(consistency)* dalam menerapkan standar layanan yang telah diinformasikan tersebut.

Dua belas tahun yang lalu, pedoman pelayanan publik dilembagakan dalam bentuk Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Paradigma aparatur pemerintahan pun berubah dari dilayani menjadi melayani. Ini menunjukkan langkah serius yang diambil pemerintah menanggapi keluhan masyarakat yang rindu dengan pelayanan yang cepat, murah dan ramah kepada pelanggan adalah pelayanan prima, yaitu pelayanan yang penuh kesungguhan yang diberikan seorang pegawai negeri sipil kepada masyarakat, layaknya pelayan kepada pelanggannya. Paradigma ini merupakan hal baru bagi pegawai negeri sipil yang masih mewarisi "mental priyayi", yaitu mental pegawai yang ingin dilayani dan diberi kemudahan oleh masyarakat. Di era informasi ini, hal ini malah terjadi sebaliknya. Seorang pegawai negeri sipil harus merubah paradigmanya dari "priyayi" menjadi "pelayan", apa itu pelayanan publik, mengapa instansi pemerintah di era saat ini harus memberikan pelayanan prima.

Menurut Moenir (1995) dalam Silvia (2016), "Pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan kebutuhan, hak, yang melekat pada setiap orang, baik secara pribadi maupun kelompok organisasi dan dilakukan secara universal." Pelayanan publik seharusnya menjadi primadona dalam pelaksanaan administrasi pemerintahan.

Di era informasi ini, pelayanan publik menjadi primadona karena menjadi peluang untuk peningkatan pendapat asli daerah. Di beberapa daerah, yang Kepala Daerahnya faham, membangun gedung berupa mal atau pusat perbelanjaan untuk memajang pelayanan publik dengan konsep vendor di pusat-pusat pertokoan. Dengan menyedikan fasilitas yang canggih, memanfaatkan internet of things (IoT), dan *customer service* berpenampilan menarik dengan budi bahasa yang menawan dan menarik hati akan memberikan kesan baru tentang pelayanan publik di era milenial. Sekalipun di masa pandemi seperti sekarang ini, pelayanan publik di mal-mal pelayanan pelayanan publik tetap jalan dengan mengikuti standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh ombudsman, sehingga pelayan dan pelanggan tidak khawatir yang berlebihanketika melaksanakan transaksi pelayanan. Dengan pelayanan publik yang prima pelanggan akan merasa puas dan akan menjadi pelanggan tetap atau pelanggan setia. Mengapa pelayanan prima sangat dinantikan oleh pelanggan. Suminaret al (2017:6-7) merinci rambu-rambunya sebagai berikut:

1. Pelayanan yang terbaik dari pemerintah kepada pelanggan atau pengguna jasa.
2. Pelayanan prima ada bila ada standar pelayanan.
3. Pelayanan prima bila melebihi standar atau sama dengan standar. Sedangkan yang belum ada standar pelayanan yang terbaik dapat diberikan pelayanan yang mendekati apa yang dianggap pelayanan standar dan pelayanan yang dilakukan secara maksimal.
4. Pelanggan adalah masyarakat dalam arti luas; masyarakat eksternal dan internal.

Dari penjelasan di atas nampak bahwa sekarang pelayanan prima bukan hanya tugas badan usaha milik negara atau instansi swasta bahkan lembaga yang diisi para pegawai negeri sipil pun harus memberikan pelayanan prima. Lambatnya pemberian pelayanan semakin merusak citra pegawai negeri sipil sebagai sumber daya manusia yang lemah kompetensi dan malas. Citra itu akan semakin melemah ketika di era pandemi ini banyak pembatasan yang dilakukan terkait pelayanan. Bahkan seharusnya, ketika di masa pandemi inilah momentum yang baik untuk melakukan perubahan ke arah yang baik. Tentu saja, pelayanan prima memiliki tujuan positif

yang harus disadari betul oleh instansi pemberi pelayanan.

Tujuan pemberian pelayanan prima ini bukan hanya untuk eksternal yaitu konsumen atau pelanggan tetapi juga bagi pihak internal. Bagi pihak internal, pemberian pelayanan yang memuaskan pelanggan akan mengangkat citra lembaga menjadi baik. Paling tidak ada enam tujuan pelayanan prima sebagaimana dirinci oleh Suminar et al (2017:9) yaitu :

1. Untuk memberikan pelayanan yang bermutu tinggi kepada pelanggan.
2. Untuk menimbulkan keputusan dari pihak pelnggan agar segera membeli barang/jasa yang ditawarkan pada saat itu juga.
3. Untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap barang/jasa yang ditawarkan.
4. Untuk menghindari terjadinya tuntutan–tuntutan yang tidak perlu dikemudian hari terhadap produsen.
5. Untuk menciptakan kepercayaan dan kepuasan kepada pelanggan
6. Untuk menjaga agar pelanggan merasa diperhatikan segala kebutuhannya. Keenamtujuan itu harus dipertahankan menjadi nilai-nilai lembaga sehingga menjadi rujukan semua pelayanan yang ada di lembaga tersebut.

Pelayanan bermutu tinggi itu sepertinya sesuatu yang maya. Padahal dengan menetapkan standar tertentu maka pelayanan bermutu dapat dicapai oleh instansi manapun. Kepercayaan pelanggan kepada pelayan penting dijaga dan dirawat dengan baik. Nilai kepercayaan itu sangat mahal harganya karena tidak mudah membangunnya. Membangun kepercayaan itu merubah *image* buruk menjadi baik, orang akan teringat pada jargon yang didengungkan oleh pegadaianya, misalnya "mengatasi masalah tanpa masalah". Jargon ini bukan kata-kata kosong tetapi tanggungjawab yang disampaikan kepada pelanggan oleh sang pelayan. Intinya pegadaian siap memberikan pelayanan prima tanpa menimbulkan masalah baru pada pelanggannya.

2. Kebijakan Pembatasan Pelayanan Publik masa Pandemi Covid-19

Di masa pandemi Covid-19 banyak larangan untuk menghindari menyebarnya virus corona. Kontak langsung untuk zona merah penyebaran virus sangat dilarang. Namun pelayanan harus tetap berlangsung, terutama pelayanan yang menyangkut haja hidup rakyat kebanyakan. Untuk itu protokol kesehatan harus dijalankan untuk mengatasinya. Bahkan ketika Pembatasan Sosial Berskala Besar dilaksanakan semua tempat yang dipastikan akan terjadi kerumunan ditutup untuk sementara waktu, seperti tertuang dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2020 tentang Pedoman Pembatasan Sosial Berskala Besar dalam Rangka Percepatan Penanganan Covid-19.

Cakupan PSBB meliputi peliburan sekolah dan tempat kerja, fasilitas umum, kecuali supermarket, minimarket, pasar, toko, tempat penjualan obat-obatan dan peralatan medis, serta kebutuhan pokok, kegiatan sosial dan budaya, pelarangan kerumunan orang, pertemuan politik, olahraga, hiburan, akademik, dan budaya, moda transportasi moda pengecualian transportasi penumpang umum atau pribadi dengan memperhatikan jumlah penumpang dan menjaga jarak antar penumpang, kegiatan lainnya khusus terkait aspek pertahanan dan keamanan kecuali, kegiatan pertahanan dan keamanan untuk menegakkan kedaulatan Negara, keutuhan wilayah, dan melindungi bangsa dari ancaman gangguan, serta mewujudkan keamanan dan ketertiban masyarakat (Syafridaet al, 2020: 498-499).

Di masa pandemi virus corona, pemanfaatan teknologi informasi menjadi optimal. Melalui pemanfaatan teknologi informasi berupa penyampaian informasi via website, mdeia sosial pelayanan dapat terlaksana tanpa harus kontak lanngsung antara pelayan dengan yang dilayani.

Menurut Tismayuni (2020) dari Ombudsman Republik Indonesia peningkataan standar pelayanan dapat menjadi solusi pemberian pelayanaan di masa pandemi. Terdapat empat hal pokok yang dapat dilakukan oleh lembaga pemberi jasa pelayanan publik. Pertama: Menyediakan Informasi Secara Jelas Mengenai Standar Pelayanan. Bagi lembaga pemberi jasa pelayanan, standar operasional pelayanan wajib didampingi standar pelayanan. Standar pelayanan ini memuat hal awal tentang pemberian pelayanan mulai dasar hukum, syarat-syarat pelayanan, pelaksana pelayanan, kompetensi pelayan, tarif pelayanan, produk pelayanan, sarana prasarana, alur pelayanan, alokasi waktu pelayanan, kemananan pelayanan, jaminan pelayanan, *hotline* (pengawasan internal), keluhan pelanggan, dan evaluasi kinerja pelayanan. Keseluruhan standar pelayanan ini dapat ditampilkan di website penyelenggara pelayanan sehingga dapat mudah diakses oleh calon pengguna pelayanan. Kedua: Meningkatkan Sistem Penyelenggaraan Pelayanan Secara Online. Saat ini pelayanan publik banyak yang sudah menggunakan sistem online (daring). Untuk beberapa pelayanan perpajakan misalnya pajak kendaraan bermotor (perpanjangan pajak ranmor) sudah dapat dilakukan secaradaring. Aplikasi web disediakan oleh penyelenggaran layanan bekerjasama dengan bank-bank daerah atau nasional untuk melakukan pembayaran. Lembaga daerah yang mengurusi pajak daerah (Bapenda) mentransformasi format persyaratan manual ke bentuk digital untuk mempermudah pendaftaran pelayanan. Untuk menghindari pemalsuan dokumen dilengkapi dengan sistem barcode atau quick response code (QR code). Setelah proses selesai, pelanggan dapat mengambil produk yang diinginkan. Ke depan produk dapat diantar dengan motor taksi online sehingga di masa corona ini protokol kesehatan tetap dijalankan. Ketiga: Adaptasi Sarana, Prasarana Dan Fasilitas Pelayanan.

Adaptasi kehidupan baru sebagaimana disampaikan organisasi kesehatan dunia dapat saja dilaksanakan dalam pelaksanaan pelayanan publik. Sarana terkait pelayanan harus diupdate, misalnya tempat antrian bisa dipasangi tanda jaga jarak supaya tidak berkerumun, harus ada penyusunan SOP baru terkait pelayanan di masa pandemi korona untuk keselamatan penyelenggara dan pelanggan, fasilitas pelayanan (pengecekan suhu tubuh, penyediaan tempat cuci tangan, hand sanitizer menjadi standar pelayanan wajib.Keempat:Meningkatkan kompetensi pelaksana layanan.Langkah terakhir adalah peningkatan kompetensi pelayan. Mengingat arahan World Health Organization (WHO) yang tidak menghendaki kerumunan, maka pelayan harus lebih cepat dan sigap dalam memberikan pelayanan. Sekuriti pun harus menegakkan aturan agar pelanggan yang belum mendapat pelayanan agar sabar menunggu di antrian dan yang sudah selesai mendapatkan pelayanan agar langsung meninggalkan tempat pelayanan.Langkah-langkah ini wajib diambil untuk tetap menjalankan pelayanan di masa pandemi Covid 19.

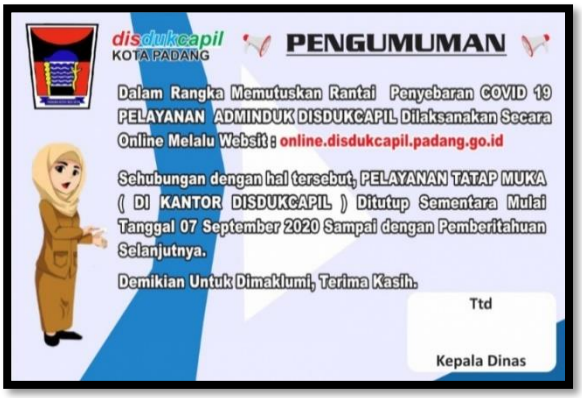
3. Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang masa Pandemi Covid-19

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang merupakan unsur pelaksana Pemkot Padang di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang dipimpin oleh Kepala Dinas dan berkedudukan di bawah dan bertanggung-jawab kepada walikota melalui Sekretaris Daerah. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang mempunyai tugas melaksanakan urusan rumah tangga Pemerintah Daerah Kota Padang dan tugas pembantuan di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Padang. Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu Perumusan kebijakan bidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, dan pengelolaan sistem informasi admnistrasi kependudukan; Pelaksanaan kebijakan bidang pendaftaran penduduk, pencatatan

sipil, dan pengelolaan sistem informasi administrasi kependudukan; Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan bidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, dan pengelolaan sistem informasi administrasi kependudukan; Pelaksanaan administrasi dinas sesuai dengan lingkup tugasnya; dan Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Pada tanggal 7 September 2020 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Padang untuk sementara waktu menghentikan pelayanan tatap muka bagi masyarakat yang ingin mengurus admnistrasi kependudukan di Kantor tersebut. Penghentian pelayanan tatap muka ini dilakukan dalam rangka mencegah agar penyebaran virus Corona atau Covid-19 tidak semakin meluas dan bertambah kasusnya di Kota Padang. Disdukcapil Kota Padang juga sudah menerapkan social distancing dengan mengatur tempat duduk pengunjung, namun tetap saja akan adanya resiko terhadap penularan covid-19. Untuk itu, Pemerintah Kota Padang melalui Disdukcapil mengambil kebijakan untuk menghentikan sementara pelayanan tatap muka di kantor Disdukcapil Kota Padang.

Gambar 1. Informasi Pengumuman Terkait Pemberhentian Pelayanan di Kantor Disdukcapil Kota Padang

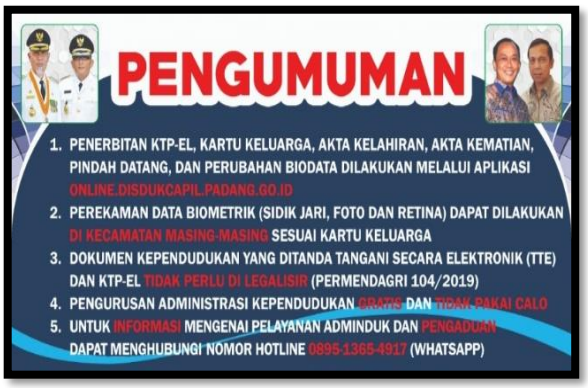


Sumber: *http://disdukcapil.padang.go.id*

Namun demikian, bukan berarti pelayanan dihentikan masyarakat masih bisa mengurus dokumen kependudukan dengan cara online melalui aplikasi *http://online.disdukcapil.padang.go.id/*, bagi masyarakat yang ingin mengurus surat-surat seperti akte kelahiran, kartu keluarga, surat keterangan e-KTP dan lainnya bisa mengakses link yang sudah disediakan oleh disdukcapil tersebut dapat dilihat pada gambar 1 di atas.

Gambar 1 diatas ini menunjukkan mengenai pengumuman yang berisikan tentang informasi terkait pelayanan tatap muka dikantor disdukcapil ditutup sementara hingaa batas waktu yang telah ditentukan oleh kepala dinas. Selanjutnya dapat dilihat pada Gambar 2 sebagai berikut:

Gambar 2. Pengumuman Tentang Pelayanan *Online* Disdukcapil Kota Padang



Sumber: *http://disdukcapil.padang.go.id*

Gambar 2 di atas berisikan pengumuman tentang pelayanan administrasi kependudukan dapat dilakukan melalui aplikasi yang sudah disediakan oleh Disdukcapil Kota Padang. Perekaman data biometrik yang dilakukan di Kantor Camat sesuai Kartu Keluarga yang berlaku. Semua dokumen ditanda tangani secara elektronik dan tidak perlu dilegalisir. Dan gambar diatas juga memberikan informasi tentang hotline yang dapat dihubungi terkait pengurusan administrasi kependudukan.

Bagi masyarakat Kota Padang yang ingin melakukan pelayanan Akta Pencatatan Sipil dan pelayanan Administrasi Kependudukan di Disdukcapil Kota Padang. Berikut Alur Pelayanan Melalui *Online*, Penerbitan dan Pendistribusian KTP-EL yang dipaparkan pada Gambar 3 sebagai berikut :

Gambar 3. Alur Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui *Online* di Disdukcapil Kota Padang

Sumber: *http://disdukcapil.padang.go.id*

Dapat dilihat pada Gambar 3 diatas menunjukkan adanya alur pelayanan melalui online yang sudah dijelaskan oleh kantor disdukcapil Kota Padang agar masyarakat tidak ragu lagi dengan pelayanan *online* yang sudah diselenggarakan oleh pemerintah daerah. Selanjutnya dapat dilihat pada Gambar 4 tentang alur pelayanan pendaftaran dan penerbitan e-KTP secara online dikantor Disdukcapil Kota Padang sebagai berikut:

Gambar 4. Alur Pelayanan Online KTP-EL, NIK, dan Perubahan Data di Disdukcapil Kota Padang

Sumber: *http://disdukcapil.padang.go.id*

Dapat dilihat pada Gambar 4 diatas adanya alur yang lebih mudah dan dapat dipahami oleh masyarakat Kota Padang dalam pengurusan pendaftaran *online* penerbitan e-KTP. Selanjutnya disdukcapil juga memberikan informasi terkait allur pendaftaran *online* akta kelahiran dan kematian yang dapat dilihat pada Gambar 5 sebagai berikut:

Gambar 5. Alur Pelayanan Online Akta Kelahiran dan Akta Kematian di Disdukcapil Kota Padang

Sumber: *http://disdukcapil.padang.go.id*

4. Tantangan dalam Kebijakan Pembatasan Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang di Masa Pandemi Covid-19

Pandemi Covid-19 telah mengubah kebiasaan di masyarakat, termasuk sistem operasi dalam bekerja. Dengan mengikuti instruksi pemerintah untuk menghindari perkumpulan massa dan penyebaran virus, setiap instansi atau organisasi mengubah operasional dengan bekerja dari rumah atau bekerja di kantor dengan pembatasan jumlah pegawai dan serangkaian protocol yang harus ditaati. Pemberlakuan kebijakan ini tentu menjadi tantangan dan memerlukan proses adaptasi, terutama agar tetap memberikan pelayanan yang prima bagi public dan *stakeholder*. Di masa pandemi Covid-19 timbul kekhawatiran publik dalam memperoleh pelayanan publik yang profesional, hasil survei Litbang Kompas pada 22-24 April 2020 dalam Evaluasi Pelayanan Publik Selama Pandemi (Mayangsari, 2020) menyebutkan 9.2 % responden khawatir akan menurunnya profesionalits ASN dalam memberikan pelayanan publik.

Pelayanan prima merupakan bentuk konkret dari kinerja pemerintah dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Memberikan pelayanan terbaik adalah bagian dari tanggungjawab yang wajib dipenuhi oleh pemerintah. Secara umum, pelayanan prima dalam sektor bisnis atau swasta bertumpu pada konsumen/pelanggan, sedangkan dalam sektor publik bertumpu pada masyarakat. Kedua penerima layanan tersebut sejatinya memiliki kesamaan, yakni sama-sama membutuhkan pelayanan yang diberikan secara baik. Itu sebabnya, orientasi yang harus dikedepankan oleh lembaga swasta maupun pemerintah adalah bagaimana memberikan pelayanan secara baik terhadap penerima layanan.

Jika pelanggan/publik sebagai penerima layanan merasa puas, maka dapat dipastikan bahwa organisasi penyedia layanan tersebut telah menerapkan standar pelayanan yang prima. Sejalan dengan ini, Sutopo dan Suryanto (2006) menyebut bahwa pelayanan yang baik adalah pelayanan yang berdasarkan pada kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Penerima layanan merasa terhormat, nyaman, aman dan tentunya diberikan yang terbaik sesuai dengan pelayanan yang diharapkan.

Persoalannya, beban berat dalam penerapan standar pelayanan yang prima itu tiba-tiba saat ini meningkat seiring dengan munculnya wabah virus Covid-19 yang memaksa seluruh dunia untuk melaksanakan pembatasan segala aktifitas sosial secara besar-besaran. Kegiatan yang melibatkan banyak orang untuk sementara harus dihindari termasuk kegiatan pemberian layanan oleh pemerintah kepada masyarakat yang biasanya dilakukan dengan mengumpulkan orang dalam jumlah banyak.

Boleh dikatakan, pemberlakuan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) oleh pemerintah sejak beberapa waktu lalu dalam rangka penanganan Covid-19 ini telah memberikan dampak pada kinerja pelayanan publik. Hal ini disebabkan berubahnya sebagian prosedur pelayanan, karena alasan mematuhi protokol kesehatan serta meminimalisir resiko penyebaran Covid-19. Beragamnya prosedur baru layanan yang belum diatur dalam standar pelayanan publik di masa pandemi ini jelas berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Singkatnya, ketidakpastian prosedur dalam standar pemberian pelayanan dalam kondisi seperti saat ini sangat rentan terhadap terjadinya malpraktik layanan, yakni tindakan yang secara sengaja atau tidak sengaja membuat pelayanan berjalan di luar prinsip yang ideal.

Potensi atau tantangan sehingga terjadinya malpraktik dalam pelayanan publik pada masa pandemi covid-19 ini berada di beberapa hal, seperti:

a. Terbatasnya anggaran.

Penyelenggara layanan perlu menyediakan fasilitas pengamanan kesehatan sesuai dengan protokol pencegahan Covid-19, untuk petugas yang melayani publik secara langsung. Selan itu, harus ada pembatasan jumlah orang di ruang layanan. Ini artinya jumlah petugas yang melayani dan ruang tunggu layanan perlu ditingkatkan. Pertanyaan yang muncul kemudian adalah apakah instansi-instansi penyelenggara layanan sudah siap mengemban konsekuensi anggaran, penambahan jumlah aparatur maupun ruang layanan tersebut di tahun ini.

b. Pengaturan layanan *online*.

Jika pelayanan publik didorong tetap dilaksanakan sesuai standar layanan prima dalam masa Covid-19 ini, maka pelayanan secara *online* diperlukan. Hal ini paling tidak membutuhkan revisi aturan/dasar hukum yang jelas menyangkut semua tahapan pelayanan, tidak hanya soal anggaran dan waktu layanan, tetapi harus secara detail mengatur metode dan tekhnis pelayanan.

c. Kecepatan layanan.

Penggunaan media baru dalam pemberian layanan yang belum memiliki tolok ukur waktu layanan yang jelas, akan berakibat pada penyediaan waktu layanan yang beragam. Dalam kondisi ini diskrimi-

nasi terhadap penerima layanan rentan untuk terjadi.

d. Perilaku pemberi dan penerima layanan.

Perubahan mekanisme layanan berpotensi memunculkan berbagai persoalan seperti: Kegagapan penggunaan media baru (teknologi) dalam layanan, ketakutan penyelenggara layanan terhadap dampak Covid-19 hingga masalah kedisiplinan mematuhi protokol pencegahan Covid-19 bisa membuat pelayanan tidak berjalan secara ideal. Berdasarkan beberapa poin penting di atas, tulisan ini mencoba memberikan rekomendasi pencegahan terhadap munculnya malpraktik layanan di masa pandemi ini.

Pertama, pemerintah harus segera menyediakan payung hukum terkait standar pelayanan di era *new normal* seperti sekarang ini. Dengan adanya kepastian hukum maka malpraktik layanan dapat dicegah. Penetapan aturan baru dalam standar layanan harus mengedepankan aspek kemanusiaan dan kebutuhan publik.

Kedua, pemerintah harus mengantisipasi potensi malpraktik layanan dengan melakukan penguatan kapasitas aparatur dalam pemberian layanan "model baru" dan sosialisasi standar layanan baru kepada penerima layanan.

Ketiga, pemerintah sebagai penyelenggara layanan harus mengantisipasi ketidakpastian masa berakhirnya pandemi ini dengan mempersiapkan penggunaan teknologi dalam tahapan layanan untuk menghindari antrian layanan. Tentu dengan mempertimbangkan teknologi atau aplikasi khusus yang sederhana dan mudah untuk diakses oleh siapa saja.

Keempat, Pemerintah perlu menyiapkan anggaran khusus di tengah pandemi Covid-19, untuk memastikan bahwa protokol pencegahan penyebaran virus tersebut bisa dilaksanakan dengan baik di tengah penyelenggaraan pelayanan publik.

Kelima, koordinasi antar instiutsi yang bertanggungjawab terhadap penyelenggaraan layanan publik mulai dari level pemerintah pusat, provinsi, kabupaten, kecamatan hingga desa menjadi poin fundamental yang dapat meminimalisir risiko terjadinya penurunan kualitas pelayanan publik yang lebih buruk. Koordinasi yang dimaksud di sini semestinya tidak lagi dipandang dalam logika teknokratik, namun lebih sebagai kesadaran kolektif dari penyelenggara pelayanan publik untuk bersikap responsif dan fleksibel terhadap segala kemungkinan munculnya tantangan dan paradigma baru yang mengiringi penyelenggaraan pelayanan publik di masa pandemi ini

E. Kesimpulan

Berdasarkan pemaparan di atas, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Padang pada masa pandemi covid-19 menghentikan pelayanan tatap muka bagi masyarakat yang ingin mengurus admnistrasi kependudukan di Kantor tersebut. Penghentian pelayanan tatap muka ini dilakukan dalam rangka mencegah agar penyebaran virus Corona atau Covid-19 tidak semakin meluas dan bertambah kasusnya di Kota Padang. Semua pelayanan yang ada pada kantor ini dilakukan secara online, dan untuk semua terkait informasi alur pelayanan sudah di jelaskan pada website yang sudah disediakan agar masyarakat tidak bingung dalam mengurus administrasi kependudukan.
2. Ada beberapa tantangan yang dapat berpotensi terjadinya malpraktik pelayanan publik yaitu: keterbatasan anggaran, pengaturan layanan online, kecepatan layanan, dan perilaku pemberi dan penerima layanan.
3. Untuk menjawab tantangan tersebut ada beberapa rekomendasi yang dapat dilakukan untuk meminimalisir malpraktik pada pelayanan publik di

masa pandemi Covid-19 yaitu : Kepastian hukum, penguatan kapasitas aparatur, mempersiapkan penggunaan teknologi, menyiapkan anggaran khusus dan penyelenggara pelayanan publik untuk bersikap responsif dan fleksibel terhadap segala kemungkinan munculnya tantangan dan paradigma baru yang mengiringi penyelenggaraan pelayanan publik di masa pandemi ini.

F. Rekomendasi

Berdasarkan hasil ulasan dan kesimpulan di atas, terdapat beberapa saran langkah-langkah sebagai berikut:

1. Penguatan kapasitas ASN dalam menguasai aplikasi berbasis digitalisasi. Era pandemi ini memerlukan ASN yang berkualitas dan inovatif yang mampu menghasilkan ide maupun gagasan baru dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Peningkatan edukasi kepada masyarakat terhadap perubahan pelayanan manual ke *online* dengan memperkuat sosialisasi kepada masyarakat terhadap kelebihan pelayanan berbasis *online.*
3. Pengembangan infrastruktur berbasis digitalisasi sangat diperlukan di era pandemi Covid-19. Masih banyak daerah lain terutama di luar Kota Padang yang masih tertinggal dalam hal infrastruktur.

Daftar Pustaka

Buku

Dwiyanto, A. (2014). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik.* Gajah Mada University Press.

Amrynuddin, & Katharina, R. 2020. *Birokrasi dan Kebijakan Percepatan Penangan*an *Covid-19*. Pusat Penelitian Badan Keahlian DPR RI, XII(9).

Farazmand, A. 2004. *Sound governance*. Praeger Publisers.

Mas‟udi, W., & Winanti, P. S. 2020. *Covid-19: Dari Krisis Kesehatan ke Krisis Tata Kelola*. *Tata Kelola Penanganan Covid-19 di Indonesia: Kajian Awal*. Yogyakarta.

Zed, M. 2004. *Metode Penelitian Kepustakaan*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.

Jurnal

Abdilah, W. S., Miharja, S., & Lestari, Y. D. (2015). Kualitias Pelayanan Publik di Balai Pelayanan, Penempatan, dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia Wilayah Bandung. *Publica: Jurnal Pemikiran Administrasi Negara, 6*

Noor, M. (2020). Transformasi Dan Tantangan Dalam Urusan Publik di Era New Normal. *Majalah Ilmiah FISIP UNTAG Semarang Vol 1. No 21*, 40-60.

Ristyawati, A. (2020). Efektifitas Kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Masa Pandemi Corona Virus 2019 oleh Pemerintah Sesuai Amanat UUD NRI Tahun 1945. *Admnistrative Law & Governance Journal Vol 3 No 2*, 240-249.

Shangguan, Z., Wang, M. Y., & Sun, W. 2020. What Caused the Outbreak of COVID-19 in China : From the Perspective of Crisis Management. *International Journal of Environmental Research and Public Health,17*,1–16. https://doi.org/10.3390/ijerph17093279

Taufik., W, Hardi. (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*, 1-18.

Dokumen

Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) Nomor 9 Tahun 2020 tentang Pedoman Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Rangka Percepatan