



Inovasi Pelayanan Publik Di Era New Normal

L.M. Azhar Sa'ban

Universitas Muhammadiyah Buton - Indonesia

Email: izharrazi@gmail.com

Abstrak

Pelayanan publik yang selama ini dilakukan dengan beinteraksi secara langsung harus dibatasi bahkan harus beralih kepada pelayanan secara online. Di era new normal ini, pelayanan publik tidak boleh menurun kualitasnya. Pandemi Covid-19 seharusnya tidak menghalangi dan menjadi alasan keterbatasan dalam pelayanan publik. Tujuan penelitian ini ingin mengetahui bagaimana Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Baubau berinovasi dalam pelayanan publik Di *Era New Normal* baik itu secara *online* maupun *offline*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini deskriptif kualitatif. Teknik-teknik pengumpulan data yang dilakukan yaitu wawancara, dan dokumentasi. Hasil Penelitian adalah adanya perubahan pelayanan publik yang dilakukan di lingkungan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Baubau Di *Era New Normal*. Di *era new normal* ASN Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Baubau melakukan Penyesuaian sistem kerja, seperti para petugas loket diwajibkan menggunakan masker dan dibekali *handsanitizer* serta melakukan pelayanan administrasi kependudukan (Admindu) dengan sistem *online*, kondisi Covid-19 mengakibatkan banyak inovasi pelayanan publik berbasis elektronik, sehingga perlu penguatan SDM ASN yang berkualitas dan inovatif, serta dukungan pembangunan infrastruktur.

Kata kunci: Pelayanan Publik, Aparatur Sipil Negara, Normal Baru

Abstract

Public services that have been carried out by direct interaction must be limited and even have to switch to online services. In this new normal era, public services should not decrease in quality. The Covid-19 pandemic should not hinder and be the reason for limitations in public services. The purpose of this study is to find out how the Department of Population and Civil Registration of Baubau City innovates in public services in the New Normal Era. The method used in this research is descriptive qualitative. Data collection techniques used are interviews, and documentation. The results of the study are changes in public services carried out in the Department of Population and Civil Registration of Baubau City in the New Normal Era. In the new normal era, the ASN of the Population and Civil Registration Office of the City of Baubau made adjustments to the work system, such as counter officers being required to wear masks and be provided with hand sanitizers as well as performing population administration services (Admindu) with an online system, the Covid-19 condition resulted in many electronic-based public service innovations. , so that it is necessary to strengthen quality and innovative ASN human resources, as well as support infrastructure development.

Key words: Public Service, State Civil Apparatus, New Normal.

PENDAHULUAN

Pemerintah sebagai penyedia pelayanan kepada masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima bagi masyarakat (Apriliani et al., 2022). Pandemi Covid-19 yang terjadi saat ini menuntut perubahan dalam birokrasi pelayanan publik. Perubahan birokrasi tersebut terjadi dalam dua dimensi,

yakni demensi organisasi dan sistem kerja. Pada demensi organisasi telah terjadi perubahan dari semula dilakukan dengan cara normal, dituntut untuk beralih pada model birokrasi *new normal*. Sementara perubahan dalam sistem kerja disodorkan dua pilihan, yakni *work form home* (WFH) dan tetap bekerja di kantor dengan memperhatikan dan menjalankan protokol kesehatan yang telah ditentukan (Taufik & Warsono, 2020). Salah satu dampak besar pandemi Covid-19 bagi masyarakat Indonesia adalah bidang pelayanan publik. Indonesia perlu penggunaan model integrasi vertikal dan horizontal dengan mengahdirkan *network service* layanan satu pintu yang membutuhkan transformasi pelayanan publik dari paradigma administrasi publik lama ke pelayanan publik baru. Selain itu, dibutuhkan juga harmonisasi antar lembaga pemerintah, agar tidak terjadi gesekan dan konflik yang berdampak pada penurunan kualitas pelayanan kepada masyarakat (Doromia Lumbanraja, 2020).

Kualitas pelayanan kepada masyarakat harus tetap terjaga. Pemerintah dituntut tetap memberikan pelayanan terbaik meskipun di lain sisi harus menjalankan himbauan protokol kesehatan demi keselamatan bersama, baik penyedia maupun penerima layanan dengan menerapkan *social distancing* dan *physical distancing*. Kondisi ini mendorong Pemerintah Indonesia mengeluarkan kebijakan terbaru mengenai *new normal* atau Pola Hidup Baru (Rohman & Larasati, 2020).

Pelayanan publik di era *new normal* dengan menerapkan kebijakan yang telah ditetapkan, akan berdampak terhadap akses pelayanan kepada masyarakat. Hal ini akan mengurangi intensitas pertemuan antara pemberi dan penerima layanan. Kondisi seperti ini, harus dijadikan sebagai sebuah momentum positif dalam mengoptimalkan pelayanan publik, yang awalnya dilakukan dengan tatap muka kemudian beralih ke sistem *online* menggunakan teknologi informasi. Dengan adanya pemanfaatan teknologi saat ini banyak instansi pemerintah berinovasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan memanfaatkan teknologi dan informasi (Apriliani et al., 2022).

Pelayanan *online* ini dinyatakan dalam Peraturan kementerian dalam negeri No 7 Tahun 2019 tentang pelayanan Administrasi kependudukan secara Daring. Dalam Permendagri No 7 Tahun 2019 Pasal 1 (2) Pelayanan Administrasi kependudukan daring yang selanjutnya disebut pelayanan Adminduk Daring adalah proses pengurusan dokumen kependudukan yang pengiriman data/berkas persyaratannya dilakukan dengan media elektronik yang berbasis web dengan memanfaatkan fasilitas teknologi, komunikasi dan informasi. Daring sendiri merupakan singkatan dalam jaringan yang artinya sama dengan *online* (Apriliani et al., 2022). Adanya permasalahan dan kebijakan pemerintah yang telah disebutkan menjadi faktor pendorong dilakukannya inovasi pelayanan publik, Inovasi adalah pengenalan cara baru dalam mengubah input menjadi output sehingga dihasilkan perubahan meningkatnya nilai manfaat (Fontana, 2011). Jadi, inovasi merupakan kegiatan yang penting dilakukan oleh pemerintah dengan memperkenalkan cara baru dalam mengubah input menjadi output untuk pembangunan dan kesejahteraan masyarakat (Wiryanto, 2020). karena itu, pejabat pemerintahan perlu mengambil inisiatif inovasi berdasarkan ide-ide, kemampuan di bidang ilmu pengetahuan dan teknologi, mengatasi permasalahan yang dihadapi untuk dicarikan pemecahannya dan adanya perubahan kebijakan, dengan mengambil keputusan inovasi.

Tentunya peralihan ini juga harus diikuti dengan perubahan *mindset* masyarakat dengan memberikan sosialisasi ataupun edukasi supaya muncul kesadaran serta pemahaman sehingga dapat menghasilkan *output* yang efektif dan efisien. Dari itu, aparatur pemerintah dituntut untuk melakukan perubahan pola dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan meningkatkan kemampuan manajerial dan pengambilan keputusan, kecepatan, kelincahan, adaptabilitas serta penyesuaian teknologi yang digunakan dan SDM yang dibutuhkan (Yulianto, 2020).

Janet Denhardt dan Robert Denhardt (2003) mengemukakan bahwa ada 7 karakter dari prinsip New Public Service yakni: 1) Peran utama pelayan publik (Aparatur Sipil Negara/ASN) adalah untuk membantu masyarakat memenuhi kepentingan dan kebutuhan mereka, bukan berarti mengendalikan atau mengarahkan masyarakat ke arah yang baru; 2) Para Administrator Publik sepakat terhadap gagasan bahwa kepentingan publik adalah yang terpenting; 3) Kebijakan dan program-program pemerintah haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dengan upaya-upaya kolektif dan proses kolaboratif agar lebih efektif dan responsive; 4) Kepentingan publik merupakan hasil dialektika nilai-nilai bersama daripada kepentingan pribadi/individu; 5) Pelayan publik (ASN) wajib menjunjung tinggi moral, peraturan perundang-undangan yang berlaku, hukum konstitusi, nilai-nilai sosial, norma politik, standar profesional dan kepentingan masyarakat; 6) Organisasi Pemerintah dan para pemangku kepentingan bekerja sama dalam proses kolaborasi (*processes of collaboration*) dan kepemimpinan bersama (*shared leadership*); dan 7) Kepentingan publik sebaiknya dilayani oleh Pelayan Publik (ASN) dan masyarakat secara bersama-sama daripada dilakukan oleh pihak swasta yang bertindak seolah-olah uang publik adalah uang mereka sendiri.

Pada masa pandemi ini, pemerintah didorong untuk melakukan berbagai perubahan dan inovasi sebagai model pendekatan baru dalam memperbaiki kualitas pelayanan sektor publik (Salam, 2021). Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baubau membatasi pelayanan dengan mengurangi jumlah pengunjung dengan mengosongkan banyak kursi tunggu agar mampu menerapkan pembatasan fisik. Dalam menjalankan pelayanan ada ukuran yang harus ditaati oleh pemberi layanan yang biasa dikenal dengan standar layanan publik. Standar pelayanan publik meliputi: 1) prosedur pelayanan, 2) waktu penyelesaian, 3) biaya pelayanan, 4) produk pelayanan, 5) sarana dan prasarana, dan 6) kompetensi petugas pemberi pelayanan (Rohman & Larasati, 2020). Oleh karena itu, tujuan penelitian ini ingin mengetahui bagaimana inovasi pelayanan publik Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Baubau Di Era New Normal.

METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yakni metode deskriptif kualitatif. Pengumpulan data dapat menggunakan sumber data primer yakni data atau informasi yang diperoleh secara langsung yang diperoleh dari tempat penelitian, untuk mendapatkan data konkrit sesuai dengan permasalahan dan sumber data sekunder yakni data yang diperoleh dari buku-buku, laporan-laporan yang menunjang yang diperoleh dari bagaimana perubahan pelayanan publik Dinas. Teknik-teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun teknik analisa data dalam penelitian ini yaitu Pengumpulan data, Reduksi Data dan Identifikasi dan Kategori.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kompetensi untuk menghadapi Era New Normal

Dalam upaya membangun Aparatur Sipil Negara (ASN) yang berkualitas, perlu dibangun paradigma baru pemerintahan yang bercirikan bersih dari kolusi, korupsi dan nepotisme (*clean government dan good governance*). Untuk dapat diwujudkan diperlukan ASN yang profesional, yang memiliki kompetensi yang tinggi dalam melayani publik dan memahami tugas dan tanggungjawabnya sebagai pelayan masyarakat.

Dengan adanya kebijakan *new normal* dengan penerapan protokol kesehatan tentunya membuat akses pelayanan publik kepada masyarakat mengalami perubahan. Namun demikian, perubahan yang ada hendaknya tidak dijadikan sebagai hambatan dalam melayani masyarakat namun harus dijadikan sebagai sebuah dorongan bagi seluruh ASN untuk dapat beradaptasi dengan perubahan sistem ke pelayanan dengan sistem daring. Walaupun di era Covid-19 pelayanan dengan sistem *online* ini telah dilaksanakan namun tetap diperlukan perbaikan-perbaikan dalam kualitas untuk menghadapi era new normal. Upaya peralihan ini tentunya mesti dibarengi dengan memberi edukasi/pemahaman serta sosialisasi secara masif kepada seluruh elemen masyarakat yang akan mengakses pelayanan publik sehingga pelayanan publik di tengah tatanan kehidupan baru *new normal* tidak terganggu dan menjadi lebih efektif dan efisien.

Jika kita evaluasi, ternyata ada hikmah di balik pandemi Covid-19, terutama dalam mendorong percepatan reformasi birokrasi di Indonesia. Kita dapat belajar banyak dari kondisi yang ada saat ini di mana pekerjaan-pekerjaan dan tugas-tugas ASN dapat diklasifikasikan berdasarkan tingkat urgensinya. Era Covid-19 ini telah memberikan pemahaman kepada kita bahwa apabila kita ingin menjadi ASN yang berkualitas, kita harus mampu beradaptasi dan mengikuti tuntutan perubahan, dari yang tidak paham teknologi, menjadi *digital literacy*, dari yang tidak disiplin dalam bekerja, dapat mengatur waktu sendiri untuk *work from home* (WFH). Bahkan ada banyak pekerjaan yang dapat diakses oleh ASN dari mana saja seperti rapat secara video *conference* dan penggunaan *cloud computing* atau penggunaan aplikasi kantor secara bersamaan.

Selain itu beberapa perubahan lainnya juga harus dilakukan seperti halnya manajemen kinerja. Selama ini penilaian kinerja ASN ditentukan antara lain oleh kehadiran. Dengan berubahnya kondisi di era *new normal*, maka dibutuhkan manajemen kinerja berbasis output dan harus diidentifikasi pekerjaan dan outputnya. Virus corona atau dikenal juga dengan nama *Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus 2* (SARS-CoV-2) merupakan virus baru yang menginfeksi sistem pernapasan orang yang terjangkit, virus ini umumnya dikenal sebagai Covid-19 (Wahidah et al., 2020). Virus ini bahkan membuat kita melakukan kebiasaan baru. Berbagai negara melakukan kebijakan untuk membatasi penyebaran Covid-19 secara total.

Kebijakan-kebijakan yang dikeluarkan diharuskan dapat mengurangi permasalahan yang sudah ada, di Indonesia sendiri sejak pandemi Covid-19, terdapat berbagai kebijakan pemerintah untuk menekan penyebaran virus ini. Kebijakan untuk membatasi pergerakan masyarakat ini telah berganti nama dan format beberapa kali.

1. Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB)

Merupakan strategi pertama untuk menekan lonjakan penyebaran virus Covid-19 di Indonesia. PSBB diterapkan di lingkup wilayah tertentu dengan pembatasan kegiatan sekolah, keagamaan, kantor, hingga transportasi dan hanya sektor esensial yang dapat beroperasi penuh.

Memodifikasi dengan nama Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) yang diberlakukan per wilayah, baik provinsi atau kabupaten/kota berdasarkan tingkat keparahan wabah yang penilaiannya ditentukan oleh pemerintah pusat melalui Kementerian Kesehatan. PSBB merupakan istilah pertama yang diberlakukan pemerintah untuk mengantisipasi penyebaran virus corona pada bulan April 2020. Kebijakan ini diatur lewat Permenkes nomor 9 Tahun 2020 tentang Pedoman Pembatasan Sosial Berskala Besar dalam Rangka Percepatan Penanganan *Coronavirus Disease* 2019.

Dalam peraturan tersebut, Menteri Kesehatan berwenang untuk menetapkan PSBB di suatu wilayah. Setiap kepala daerah harus mengajukan usulan PSBB terlebih dahulu kepada Menkes. Dalam penerapannya, PSBB menutup semua kegiatan perkantoran dan industri non esensial. Termasuk pusat perbelanjaan. Pengetatan kapasitas kendaraan dan larangan makan ditempat bagi restoran dan rumah makan juga diterapkan dan diawasi dengan ketat. Aturan pelaksanaan PSBB juga diatur melalui Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar. Selain itu aturan mengenai PSBB juga diatur dalam Keputusan Presiden (Keppres) Nomor 11 Tahun 2020 tentang Penetapan Kedaruratan Kesehatan Masyarakat.

Dalam Peraturan Pemerintah dan Keppres itu diatur mengenai strategi pemerintah dalam menangani penyebaran virus Covid-19 di Indonesia. Pada prinsipnya pembatasan tersebut hanya berlaku untuk aktivitas tertentu saja di suatu wilayah yang terduga terinfeksi Covid-19. Tujuannya untuk mencegah kemungkinan penyebaran Covid-19. Masyarakat masih dapat melaksanakan kegiatan sehari-hari dengan pembatasan-pembatasan tertentu. Secara teknis jenis kegiatan masyarakat yang diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 9 Tahun 2020 tentang Pedoman PSBB sebagai percepatan penanganan Covid-19 antara lain meliputi meliburkan sekolah dan tempat kerja, pembatasan kegiatan keagamaan, pembatasan kegiatan di tempat umum, pembatasan kegiatan sosial budaya, pembatasan moda transportasi, dan pembatasan kegiatan lainnya khusus terkait aspek pertahanan keamanan.

Kebijakan PSBB secara umum diterapkan melalui perluasan pemberlakuan libur sekolah baik negeri maupun swasta, menutup tempat-tempat wisata/hiburan dan perbelanjaan secara keseluruhan, menerapkan kebijakan bekerja di rumah untuk kantor-kantor yang bukan termasuk sektor penting, serta pembatasan lainnya yang diperlukan dalam memutus penularan wabah corona ini.

2. Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM)

Pemerintah mengeluarkan kebijakan baru lagi yang disebut PPKM skala mikro, dimulai 9 Februari 2021. Tujuannya, untuk menekan kasus positif dan melandaikan kurva sebagai prasyarat utama keberhasilan dalam penanganan Covid-19 dengan pengaturan di tingkat RT/RW.

Dalam penerapan aturan ini, pemerintah mengeluarkan pembeda zona berdasarkan tingkat lingkungan. Aturan yang diberlakukan juga mengikuti label zona masing-masing lingkungan. Pemerintah memberlakukan kebijakan Penebalan PPKM Mikro saat angka kasus Covid-19 terpantau kembali meningkat. Sejumlah aturan terkait kebijakan ini diatur dalam Instruksi Menteri Dalam Negeri Nomor 14 Tahun 2021. Tak banyak berbeda, sejumlah aturan dalam masa penerapan kebijakan ini juga mengikuti label zona masing-masing lingkungan. Pasca libur hari raya Idul Fitri dan ditemukannya virus varian baru, varian Delta asal India, Presiden Joko Widodo mengumumkan penerapan aturan baru, yakni PPKM Darurat. PPKM darurat diklaim lebih ketat ketimbang PSBB dan PPKM mikro. Awalnya kebijakan ini hanya diberlakukan di Jawa-Bali. Namun, kemudian kebijakan serupa juga diterapkan di sejumlah wilayah lain.

PPKM Darurat berakhir pada 20 Juli 2021. Presiden Jokowi kembali mengumumkan bahwa PPKM akan diperpanjang hingga 25 Juli 2021. Namun, pemerintah mengubah istilah PPKM Darurat diganti menjadi PPKM level 3-4, karena dinilai istilah sebelumnya terlalu menyeramkan. Aturan ini sama dengan PPKM Darurat. Namun, aturan tersebut diberlakukan untuk daerah dengan level 3 dan level 4. Adapun level 3 dan 4 ini berdasarkan rekomendasi WHO soal situasi Corona di sebuah wilayah.

Level 3:

- 50-150 kasus COVID-19 per 100 ribu penduduk
- 10-30 kasus yang dirawat di rumah sakit per 100 ribu penduduk
- 2-5 kasus meninggal per 100 ribu penduduk di daerah tersebut.

Level 4:

- Lebih dari 150 kasus COVID-19 per 100 ribu penduduk
- Lebih dari 30 kasus yang dirawat di rumah sakit per 100 ribu penduduk
- Lebih dari 5 kasus meninggal per 100 ribu penduduk.

Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Baubau Di Era New Normal

Munculnya pandemi pada tahun 2020 menuntut seluruh instansi pemerintah terutama yang menjadi garda terdepan dalam memberikan pelayanan publik pada masyarakat untuk melakukan inovasi. Salah satunya adalah Disdukcapil Kota Baubau yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan berupa pengurusan dokumen administrasi kependudukan. Meskipun terdapat kebijakan untuk melakukan pembatasan kegiatan sosial serta adanya kebijakan *work from home* (WFH) bagi ASN, namun harapannya pemerintah tetap dapat memenuhi kewajibannya dalam memberikan pelayanan publik pada masyarakat.

Inovasi *Online* dan *Offline* adalah sebuah terobosan layanan masyarakat yang dicanangkan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Baubau. Layanan ini diharapkan dapat mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan. Sebagai abdi negara, tugas dan fungsi Aparatur Sipil Negara (ASN) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baubau dalam tatanan normal baru dilaksanakan dengan tetap memprioritaskan aspek kesehatan dan keselamatan dengan cara menjalankan protokol kesehatan dalam aktivitas keseharian. Adaptasi terhadap tatanan normal baru di lingkungan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Baubau Di Era New Normal, yaitu:

a. Penyesuaian sistem kerja

Melihat pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Baubau yang terus berbenah menjadi lebih baik di masa pandemi Covid-19, pelayanan publik sudah diupayakan agar tidak menimbulkan kerumunan orang di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baubau. Di tempat-tempat biasanya yang menimbulkan banyak warga mengajukan permohonan seperti di kantor Dispenduk dan Pencatatan Kota Baubau yang sangat sudah dibatasi dari layanan yang bertatap muka secara langsung, terkecuali hanya untuk melakukan perekaman E-KTP saja yang masih buka, untuk melakukan pelayanan administrasi kependudukan (Admindu) dengan sistem online, untuk pengiriman berkas melalui via whatsapp. Hal ini dilakukan guna memutus rantai penyebaran virus corona atau Covid19.

Aparatur Sipil Negara (ASN) Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Baubau masuk kerja dan menaati ketentuan jam kerja yang berlaku. Namun untuk beradaptasi dengan kondisi pandemi, dilakukan penyesuaian sistem kerja dengan menjalankan protokol kesehatan dalam aktivitas keseharian. Pelayanan administrasi kependudukan masih berjalan lancar, baik itu secara *online* maupun *offline*. Namun pihaknya lebih menitikberatkan pada pelayanan *online* di masa pandemi ini. Untuk proses layanan secara bergilir perhari tiga orang, dua orang operator dan satu orang kepala bidang yang wajib hadir.

Layanan *online* ini dibuka setiap hari kerja mulai Senin sampai Kamis pukul 08.00 hingga pukul 12.00 Wita, dan Jumat sampai jam 11.00 Wita. Meski lebih praktis, namun layanan *online* memerlukan waktu yang cukup lama yakni tiga hari. Bahkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baubau juga mempermudah masyarakat dalam hal pencetakan Kartu Keluarga (KK) dan akta lahir. Disdukcapil Baubau hanya mengirimkan soft copy KK atau akta lahir, kemudian masyarakat bisa mencetaknya menggunakan print di rumahnya masing-masing atau masyarakat bisa datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baubau untuk printkan di kertas A4. *Soft copy* nya pun dapat disimpan dan bisa diprint di mana saja, karena sudah menggunakan tanda tangan elektronik. Tujuannya untuk memudahkan masyarakat, terutama di masa pandemi ini.

Meski demikian, ada juga sejumlah masyarakat yang tidak mengerti pelayanan *online*, sehingga ada beberapa masyarakat yang dibantu pihak Disdukcapil Kota Baubau pada waktu pelayanan, dengan catatan masyarakat menyediakan email dan nomor telepon yang bisa dihubungi. Biasanya ada masyarakat yang bawa berkas juga, nanti di depan kantor Disdukcapil Kota Baubau ada staf yang akan membantu registrasi *online* kan di nomor *call center* yang telah di sediakan.



Gambar 1. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Baubau

Para petugas loket diwajibkan menggunakan masker dan dibekali handsanitizer, begitu juga dengan pengunjung yang akan mengakses pelayanan di Disdukcapil Kota Baubau diatur dengan protokol kesehatan yang ketat. Pelayanan terbaik untuk masyarakat ini adalah wujud pemberian pelayanan prima kepada masyarakat. Untuk menunjang jalannya pelayanan yang baik, setiap pelayanan selalu ada mekanisme dan prosedurnya. Supaya masyarakat bisa memenuhi segala persyaratan yang dibutuhkan untuk pengurusan berkas, dan pegawai Disdukcapil Kota Baubau di loket pelayanan juga bisa memproses dengan cepat.

b. Dukungan Sumber Daya Manusia ASN

Birokrasi diciptakan sebagai upaya pelaksanaan administrasi dalam pelayanan publik. Selain itu, juga untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses setiap layanan dan perlindungan. Pandemi Covid-19 membuat pelayanan menjadi terganggu. Disatu sisi masyarakat memiliki hak untuk terus mendapatkan layanan. Tetapi di sisi lain, aktivitas perkantoran dapat menambah eskalasi pandemi Covid-19 semakin tinggi. Untuk itu, dibutuhkan perubahan bagi Aparatur Sipil Negara dalam pelayanan publik.

Kita dihadapkan dengan kondisi pandemi. Kita ditantang mengubah pelayanan birokrasi dari manual dan konvensional, berinovasi menjadi otomatis dan digital. Layanan birokrasi kita harus berbasis digital sehingga dibutuhkan SDM yang mampu melakukan itu semua. Untuk menjamin kualitas layanan publik di masa pandemi yang dilakukan secara *online* perlu SDM yang adaptif dan inovatif atas penggunaan teknologi informasi. Selain itu, untuk mewujudkan pelayanan yang prima, peningkatan kualitas dari SDM Aparatur merupakan hal yang perlu diperhatikan. Hal tersebut dikarenakan SDM Aparatur yang berkualitas menjadi garda terdepan mengingat bahwa mereka yang berinteraksi langsung dengan pengguna layanan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Baubau memiliki beberapa kunci dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dilingkungannya, diantaranya bagaimana memberikan respon yang cepat, tepat, dan solutif, memberikan gestur tubuh yang siap dalam melayani (senyum, ramah, penggunaan tata bahasa yang baik), maupun sikap dari hal kecil lainnya yang sering terlupa. Semisal meminta maaf ketika tidak memberikan pelayanan yang terbaik, maupun mengucapkan terima kasih kepada pengguna layanan.

Kebijakan lain yang diberlakukan bagi aparatur, para abdi negara di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Baubau terkait wabah Covid-19 adalah dengan mengubah tatanan kerja, dengan lebih banyak kerja daring. Aparatur Sipil Negara dituntut untuk tetap produktif, dan tidak mengesampingkan pelayanan kepada warga, serta harus adaptif dengan perubahan kerja dari yang bersifat manual menjadi digital.

Atasan langsung secara berjenjang mengawasi pelaksanaan tugas dan penerapan protokol kesehatan, dan mengingatkan dan menegur bawahan yang melanggar pelaksanaan tugas dan penerapan protokol kesehatan. Dalam kondisi apapun, pelayanan publik dalam prinsip *good governance* tidak boleh berhenti. Dalam kondisi ancaman Covid-19, layanan birokrasi digital merupakan sebuah solusi dan keniscayaan dalam mengoptimalkan pelayanan publik.

Aparatur Sipil Negara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baubau untuk meningkatkan literasi digitalnya dalam mewujudkan digitalisasi pemerintahan, pimpinan Disdukcapil Kota Baubau menekankan seluruh ASN dilingkungan Disdukcapil Kota Baubau dapat mengubah mindset dimasa pandemi ini untuk tidak segan-segan melakukan inovasi dan pengembangan kompetensi serta mengikuti pelatihan peningkatan SDM di bidang digital.

c. Dukungan infrastruktur

Dalam penyesuaian dengan tatanan normal baru, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baubau mempersiapkan dukungan sarana dan prasarana yang dibutuhkan ASN. Dalam pelaksanaan tugas kedinasan dan memastikan penerapan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik dilaksanakan dengan memperhatikan pedoman penggunaan teknologi informasi dan komunikasi, dan keamanan informasi dan keamanan siber. Hal ini menjadi penting agar pelayanan publik dapat berjalan dengan lancar, namun aman dari kejahatan akses ilegal terhadap suatu transmisi data.

Sarana, Prasarana atau Fasilitas kantor yang memberikan pelayanan harus didukung dengan sarana dan prasarana yang berkualitas serta memadai. Hal ini dilakukan supaya pengguna layanan yang datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baubau merasa nyaman saat mengakses pelayanan.

Kondisi pandemi Covid-19 mengubah banyak hal dalam kehidupan kerja, termasuk birokrasi. Menghadapi situasi *new normal* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baubau melakukan beberapa penyesuaian ruang kerja baru, yakni proses mendesain perubahan birokrasi dengan mempergunakan berbagai perkembangan teknologi, seperti:

- 1) Ruang kerja yang fleksibel dan berjejaring.
- 2) Peningkatan kapabilitas ASN dalam berinteraksi dengan berbagai kemajuan teknologi informasi dan komunikasi.
- 3) Dalam era *new normal* pasca Covid-19 dilakukan penataan proses dan alur kerja birokrasi. Adanya penyederhanaan prosedur pelayanan dengan memanfaatkan pelayanan berbasis digitalisasi sehingga pelayanan kepada masyarakat dapat dilakukan dengan mudah dan cepat.

Kondisi Pandemi Covid-19 telah mengubah paradigma sistem bekerja ASN menjadi lebih efektif dan efisien, lebih berorientasi pada hasil dari pada *prosedural*. ASN tetap bekerja memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dengan prima di tengah pandemi Covid-19. Namun demikian, kesehatan dan keselamatan kerja ASN menjadi prioritas utama di masa pandemi Covid-19. Oleh sebab itu, meski sudah diberlakukan kebijakan *new normal*, ASN Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baubau tetap mematuhi dan menjalankan protokol kesehatan dalam bekerja.

Kesimpulan

Kebijakan dalam pencegahan dan pengendalian Covid-19 tentu memiliki berbagai konsekuensi dalam pelaksanaannya. Diperlukan berbagai upaya untuk melakukan pelayanan terbaik terhadap publik sebagai acuan untuk ASN. Tidak sekedar melakukan tindakan-tindakan yang sebatas memenuhi formalitas dalam bekerja dalam kondisi darurat, dibutuhkan integritas yang tinggi pada kondisi ini.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pandemi Covid-19 telah memberikan perubahan dalam pelayanan publik. Perubahan terjadi dalam dimensi organisasi dan dimensi sistem kerja baru. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baubau telah terjadi perubahan model pelayanan publik yang dijalankan semula dengan normal, kemudian adanya gangguan dalam hal ini Covid-19 menuntut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baubau untuk melakukan perubahan ke *new normal*, sedangkan dalam dimensi sistem kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baubau tetap bekerja di kantor namun tetap melaksanakan protokol kesehatan. Perubahan pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baubau di era *New Normal* menunjukkan bahwa adanya penyesuaian sistem kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baubau, di butuhkan dukungan sumber daya manusia ASN dan dukungan infrastruktur. Hal lain yang tidak kalah penting dalam pelaksanaan pelayanan publik di era *new normal* adalah kesehatan dan keselamatan para ASN dan masyarakat menjadi prioritas utama yang harus diperhatikan dalam kondisi Covid-19. Oleh karena itu, penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Baubau melaksanakan pelayanan publik dengan tidak menyepelekan protokol kesehatan, agar rantai penyebaran Covid-19 segera berakhir dan pelayanan publik tetap berjalan kembali normal.

DAFTAR PUSTAKA

- Apriliani, R., Meigawati, D., & Basori, Y. F. (2022). *Efektivitas Pelayanan Online Dalam Pendaftaran Pembuatan Kartu Keluarga Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi*. 6, 19–27.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian (Suatu Pendekatan Praktek)*. Jakarta : Rineka Cipta Press.
- Denhardt, Janet, V., & Denhardt, Robert B. (2003). *The New Public Service*. Armonk, New York : M.E. Sharpe.
- Doramia Lumbanraja, A. (2020). Urgensi Transformasi Pelayanan Publik melalui E-Government Pada New Normal dan Reformasi Regulasi Birokrasi. *Administrative Law and Governance Journal*, 3(2), 220–231. <https://doi.org/10.14710/alj.v3i2.220-231>
- Fontana, A. 2011. *Innovate We Can!* Bekasi: Cipta Inovasi Sejahtera.
- Moleong, L.J. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Rohman, A., & Larasati, D. C. (2020). Standar Pelayanan Publik Di Era Transisi New Normal. *Reformasi*, 10(2), 151–163. <https://doi.org/10.33366/rfr.v10i2.1952>
- Salam, R. (2021). Perubahan dan Inovasi Pelayanan Publik Di Era New Normal Pandemi Covid-19 Changes and Innovations in Public Services in the New Normal. *Journal of Public Administration and Government*, 3(1 April), 28–36.
- Taufik, T., & Warsono, H. (2020). Birokrasi baru untuk new normal: tinjauan model perubahan birokrasi dalam pelayanan publik di era Covid-19. *Dialogue: Jurnal Ilmu Administrasi ...*, 2(1), 1–18. <https://ejournal2.undip.ac.id/index.php/dialogue/article/view/8182>
- Wahidah, I., Athallah, R., Hartono, N. F. S., Rafiqie, M. C. A., & Septiadi, M. A. (2020). Pandemi COVID-19: Analisis Perencanaan Pemerintah dan Masyarakat dalam Berbagai Upaya Pencegahan. *Jurnal*



- Manajemen Dan Organisasi*, 11(3), 179–188. <https://doi.org/10.29244/jmo.v11i3.31695>
- Wiryanto, W. (2020). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Indonesia Selama Pandemi Covid-19. *Prosiding Konferensi Nasional Ilmu Administrasi 4.0*, 3, 142–149.
- Yulianto. (2020). Meningkatkan Kompetensi Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Menuju Era New Normal. *Prosiding Seminar Stiami*, 7(2), 36–45. <https://ojs.stiami.ac.id/index.php/PS/article/view/953/530>
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kepndudukan Secara Daring.