



ADAPTASI KEBIASAAN BARU APARATUR SIPIL NEGARA DISDUKCAPIL KABUPATEN BANDUNG BARAT DALAM PELAYANAN E-KTP

Muhammad Rafi Hafizh¹⁾, Titin Rohayatin²⁾, Yamardi³⁾

1,2,3) Prodi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jenderal Achmad Yani, Indonesia

Abstrak

Pada jurnal yang berjudul "Adaptasi Kebiasaan Baru Aparatur Sipil Negara DISDUKCAPIL Kabupaten Bandung Barat Dalam Pelayanan E-KTP" membahas fenomena bahwasannya yaitu dikarenakan adanya fenomena Covid-19 maka terjadinya sebuah adaptasi yang baru tercipta khususnya dalam melakukan pelayanan pemenuhan kebutuhan E-KTP maupun administrasi lainnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat. Pada metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dengan dilukakannya sebuah studi lapangan. Teknik analisis data melalui reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Unit analisis dan informan yaitu terdapatnya beberapa pegawai ASN Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat dan Masyarakat. Dalam hasil penelitian menunjukkan bahwa adaptasi baru yang dilakukan memang butuh beberapa waktu untuk bisa membiasakan dalam melakukan sebuah pelayanan terhadap masyarakat khususnya dalam pemenuhan kebutuhan pembuatan di E-KTP dan administrasi lainnya. Meskipun masih terdapat beberapa kendala para pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat di sini juga berusaha guna memaksimalkan kinerjanya.

Kata Kunci: Kinerja Pemerintah, Pelayanan Publik, E-KTP

Abstract

In the journal entitled "Adaptation of New Habits of the State Civil Apparatus of DISDUKCAPIL West Bandung Regency in Number Entity Definition Services" discusses the phenomenon that due to the Covid-19 phenomenon, a new adaptation has occurred, especially in carrying out services to meet the needs of E-KTP and other administrations at the Population and Civil Registration Office of West Bandung Regency. In a descriptive research method with a qualitative approach. Data collection technique with the injury of a field study. Data analysis techniques through data reduction, data presentation and conclusion drawn. The analysis and informant unit consists of several ASN employees of the West Bandung Regency Population and Civil Registration Office and the Community. The results of the study show that the new adaptation that is carried out does take some time to be able to get used to carrying out a service to the

community, especially in meeting the needs of making E- KTP and other administrations. Although there are still some obstacles, the employees of the West Bandung Regency Population and Civil Registration Office here are also trying to maximize their performance.

Keywords: *Government Performance, Public Services. Number Entity Definition.*

PENDAHULUAN

Melaksanakan berbagai kegiatan dalam organisasi, pegawai sebagai sumber daya utama. Tanpa pegawai, lembaga pemerintahan tidak bisa melaksanakan fungsi sebagai penyelenggara pelayanan publik, pegawai begitu menentukan keberhasilan organisasi atau lembaga pemerintahan dalam mencapai tujuannya. Melalui berlakunya UU No. 23 Tahun. 2014 tentang Pemerintahan Daerah dimaksudkan “untuk mempercepat tercapainya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat, dan peningkatan daya saing daerah dengan menganut prinsip keadilan, demokrasi, pemerataan, dan kekhasan masing-masing daerah ke dalam sistem NKRI”.

Memberikan pelayanan publik kepada publik oleh pejabat pemerintah yaitu implikasi dari fungsi aparatur negara sebagai abdi publik, maka, posisi pejabat pemerintah pada layanan publik begitu strategis sebab sebagai penentu seberapa jauh pemerintah bisa melayani yang terbaik kepada masyarakat (Undang-Undang No. 25 Tahun 2009). Pelayanan merupakan suatu prioritas paling penting bagi suatu instansi pemerintah dalam melaksanakan kegiatan operasionalnya dengan berfokus kepada kepuasan publik maka instansi pemerintahan akan menciptakan organisasi dengan reputasi dan penilaian yang baik serta meningkatkan tingkat kepercayaan masyarakat kepada instansi. Tugas dan tanggung jawab Disdukcapil adalah sebagai abdi masyarakat di bidang manajemen kependudukan dan pencatatan sipil, dengan demikian Disdukcapil membutuhkan aparatur atau pegawai yang mumpuni dan profesional untuk melaksanakan kewajiban dan

tugasnya sebagai pelayan publik karena pegawai atau aparatur merupakan kekhawatiran dalam pencapaian kinerja.

Fenomena yang terjadi disini adalah ketika di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat, masyarakat sering mengeluhkan pelayanan dari petugas yang terkesan menyulitkan padahal peraturan dan perundang-undangan yang berlaku bertujuan untuk semakin memudahkan proses pelayanan publik. Permasalahan dalam hal kurang lengkapnya berkas persyaratan menjadi hal yang sering ditemui. Hal ini dikarenakan kurangnya informasi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat mengenai persyaratan yang dibutuhkan. Sementara dari segi infrastruktur, ruangan yang dijadikan sebagai tempat menunggu (ruang tunggu) bagi masyarakat yang akan mengurus dokumen kependudukannya cukup sempit dan relatif kurang layak sebagai unsur pelayanan prima, sehingga sangat sering dijumpai masyarakat yang berdesak-desakan pada ruangan dimaksud. Hal ini merupakan salah satu contoh dari kurangnya perhatian Dinas Kependudukan terhadap ketersediaan fasilitas di Dinas tersebut.

Timbulnya isu strategis dengan adanya pandemi Covid-19 mewabah ke Negara Republik Indonesia sejak awal Maret 2020 dan berdampak signifikan untuk aksesibilitas pelayanan publik khususnya di Kabupaten Bandung Barat, sesuai dengan Kebijakan Peraturan Bupati Bandung Barat Nomor 20 tahun 2020 Tentang Pelaksanaan PSBB Dalam menangani Covid- 19, masyarakat yang tidak dapat berinteraksi langsung satu sama lain sebagai penerapan kebijakan tersebut yang dimana dimaksudkan untuk menghindari resiko penularan Covid-19 yang mudah ditularkan dari individu ke individu.

Pembatasan berinteraksi mengakibatkan masyarakat tidak mampu melakukan pelayanan publik dengan menggunakan cara konvensional maupun pelayanan secara "*face to face*" ataupun tatap muka untuk memperoleh dan/atau memenuhi pelayanan

publik. Dengan pelayanan yang semakin terganggu dalam aktivitas kegiatan untuk melayani masyarakat khususnya dalam pelayanan E-KTP, belum lagi timbulnya Covid-19 yang mewabah di Kabupaten Bandung Barat juga termasuk tinggi. Maka dalam pelayanan DISDUKCAPIL disini terpaksa harus memberlakukan adaptasi baru guna bisa menjalani aktivitas pelayanan kepada masyarakat khususnya dalam pelayanan E-KTP.

Terdapat dua proses penyesuaian adaptasi sistem kerja Aparatur Sipil Negara, yakni: “pertama pelaksanaan tugas kedinasan di kantor (*Work Form Office*), yakni melaksanakan tugas kedinasan di kantor mengacu pada ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang kepegawaian, dan kedua pelaksanaan tugas kedinasan di rumah (*Work From Home*), yakni melaksanakan tugas kedinasan dilakukan di rumah yang sesuai dengan peraturan yang dikeluarkan oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Bandung Barat yang disesuaikan dengan kondisi Covid-19”. Adanya kasus Covid-19 membuat ASN mengalami keterbatasan di sektor pelayanan Publik akan pembatasan dan/atau penghentian secara langsung untuk pelayanan kepada masyarakat karena tidak dilakukannya secara langsung (*Offline*) yang mengakibatkan terkendalanya dalam pencapaian kinerja Aparatur Sipil Negara akan terealisasikan sasaran atau tujuan strategis.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif digunakan untuk melakukan tinjauan. Peneliti menerapkan penelitian kualitatif berusaha untuk memahami, mengungkap, dan menelaah fenomena permasalahan yang dihadapi subjek penelitian secara holistik, dalam bentuk deskripsi verbal dan linguistik, dalam konteks yang alami, dan dengan memanfaatkan berbagai sumber ilmiah. Menurut

Sugiyono (2018;213) “Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat, yang digunakan untuk meneliti pada kondisi ilmiah (eksperimen) dimana peneliti sebagai instrumen, teknik pengumpulan data dan di analisis yang bersifat kualitatif lebih menekankan pada makna” analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi”.

Bukan hanya itu dalam penelitian ini juga mempertimbangkan unit- unit informan dan sumber-sumber yang akan menjadi sumber informasi, berdasarkan pertimbangan yang dilakukan peneliti berupa penguasaan sebuah informasi, keterlibatan orang yang ada di dalam penelitian dan data yang akan digunakan peneliti, sehingga peneliti lebih mudah dalam menentukan informan dan narasumber yang di perlukan. Informan yang digunakan oleh peneliti disini yaitu ada Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Kepala Seksi Inovasi Pelayanan, Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian dan juga Masyarakat.

PEMBAHASAN

Dalam pembahasan penelitian disini menggunakan *grand theory* dari Bernardin dan Russel (2011) (dalam Priansa 2017: 55-56), bahwa kriteria utama penilaian kinerja bagi pekerja terdapat beberapa dimensi yaitu; Kualitas, yakni tingkatan proses atau hasil suatu kegiatan yang sempurna, yaitu melaksanakan kegiatan dengan cara yang ideal atau sebanding dengan tujuan yang ditetapkan, atau dengan cara kualitas tertinggi; Kuantitas, yakni banyaknya yang dihasilkan dalam hal nilai moneter, jumlah unit jadi atau kegiatan; Ketepatan waktu, yakni tingkatan kegiatan yang dilakukan atau penyelesaian hasil dalam waktu kurang dari yang dinyatakan saat menggunakan waktu yang dialokasikan untuk tugas-tugas tambahan; Efektivitas biaya, yakni tingkatan penggunaan sumber daya yang berbeda, termasuk sebagai SDM,

sumber daya teknis, bahan baku, serta peralatan dan perlengkapan, untuk menciptakan tingkat kinerja tertinggi; Kebutuhan pengawasan, yang menunjukkan sejauh mana pegawai memerlukan pengawasan untuk mencapai tujuan yang sudah ditentukan tanpa melakukan kesalahan; Pengaruh in-terpersonal, yakni sejauh mana individu menunjukkan *goodwill*, *selfesteem*, dan kerja sama dengan rekan kerja atau dengan karyawan yang berpangkat lebih rendah.

Maka dalam pembahasan disini peneliti akan membahas perdimensi sesuai dari *grand theory* yang digunakan, yaitu sebagai berikut.

Kualitas

Kualitas yaitu merupakan suatu tingkatan proses maupun sebuah hasil dalam kegiatan, dan diharapkan sebuah kualitas disini bisa menghasilkan sesuatu yang sempurna. Suatu kualitas di sini bisa terjadi dengan secara sempurna apabila para pegawai di sini bisa melakukan suatu kegiatan dengan cara yang ideal ataupun sebanding dengan tujuan yang telah ditetapkan maupun dengan cara kualitas yang tertinggi. Dikaitkan dengan penelitian ini yaitu mengenai suatu kinerja para aparatur sipil negara disdukcapil dalam melakukan suatu pelayanan e-ktip di masa adaptasi kebiasaan baru khususnya di Kabupaten Bandung Barat.

Kualitas yang dilakukan oleh para pegawai aparatur sipil negara khususnya Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Bandung Barat dengan penjelasan di atas sangat cukup berkualitas. Hal ini bisa dibuktikan bahwasanya ketika peneliti melakukan suatu wawancara dengan kepala bidang pelayanan. Dengan penjelasan yang sudah peneliti letakkan di atas bahwasanya Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil memiliki suatu adaptasi yang baru di mana ketika mereka tidak bisa memberikan pelayanan secara yang optimal, mereka di sini melakukan lebih ekstra yaitu dengan cara mereka mendatangi

masyarakat yang memang dibutuhkan verifikasi datanya secara langsung dikarenakan ketika covid-19 di sini ada. Mau tidak mau mereka harus bisa terjun ke lapangan langsung yaitu mendatangi masyarakat. Bukan hanya itu adaptasi yang baru juga perlu untuk menjaga kualitas kinerja DISDUKCAPIL. DISDUKCAPI melakukan suatu inovasi terbaru yaitu memberikan suatu pelayanan, menyiapkan suatu pelayanan dan juga menyusun pelayanan di disdukcapil secara memadai dan juga memiliki kapabilitas yang mereka punya. Artinya, masyarakat di sini selalu menjadi suatu prioritas utama.

Kuantitas

Kuantitas merupakan banyaknya hal yang dihasilkan dalam hal nilai moneter ataupun jumlah unit jadi ataupun kegiatan. Peneliti dapat mengartikan bahwasanya kuantitas merupakan sesuatu yang menghasilkan yang bisa terukur dengan sebuah jumlah, ataupun ada tolak ukurnya. Kinerja para pegawai ASN di sini dalam melayani masyarakat dengan menggunakan suatu adaptasi yang baru yaitu bahwa peneliti memiliki suatu penilaian suatu kuantitas yang ada para kinerja para pegawai ASN dalam melayani masyarakat disini yaitu hal-hal apa yang sudah diwujudkan oleh para ASN Disukcapil dalam memberikan sebuah pelayanan kepada masyarakat khususnya di Kabupaten Bandung Barat.

Kuantitas yang diwujudkan oleh para ASN disini yaitu dengan cara adanya sebuah perwujudan aplikasi-aplikasi untuk memudahkan sebuah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat Menurut peneliti di sini, yaitu para ASN harus bisa tetap memberikan suatu penjelasan kepada masyarakatnya dikarenakan apabila dengan cara kuantitas mereka mewujudkan suatu aplikasi aplikasi yang bisa diakses dengan mudah oleh masyarakat. Suatu adaptasi yang baru di sini bukan hanya harus

dilaksanakan oleh para ASN-nya saja, akan tetapi juga kepada masyarakatnya juga yaitu. Bukan hanya dengan cara membuat suatu aplikasi untuk bisa menjaga kuantitas para kinerja Pegawai ASN yang berada di disdukcapil, Kabupaten Bandung Barat akan tetapi apabila suatu kuantitas di sini tidak diselubungi oleh kualitas. Penilaian masyarakat di sini akan masih terus-terusan secara kurang kepada para ASN di Disdukcapil Kabupaten Bandung Barat.

Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu, merupakan suatu tingkatan kegiatan yang dilakukan ataupun penyelesaian hasil dalam waktu kurang dari yang dinyatakan saat menggunakan waktu yang dialokasikan untuk tugas tugas tambahan. Dikaitkan dengan penelitian dalam pelayanan disdukcapil Kabupaten Bandung Barat di sini bisa memenuhi target sesuai dengan keinginan dan juga kebutuhan masyarakat Kabupaten Bandung Barat, dikarenakan pastinya masyarakat menuntut apa yang mereka butuhkan di sini harus bisa langsung selesai dengan baik.

Ketepatan waktu belum dikatakan berhasil secara sepenuhnya, meskipun apa yang dilakukan oleh para disdukcapil Kabupaten Bandung Barat menurut peneliti di sini sudah memaksimalkan 100%, yaitu dengan cara melakukan suatu kerja sama dengan instansi yang lain untuk bisa memberikan suatu jaminan waktu yang secara tepat kapan hal yang dibutuhkan oleh para masyarakat di sini bisa secara tepat waktu datang kepada masyarakat misalnya seperti E-KTP dan surat surat lainnya yang berhubungan dengan Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Bandung Barat. Ketepatan waktu belum begitu cukup baik untuk bisa mengimplementasikan suatu jaminan waktu. Masih ditemukannya sebuah hal yang masih menjadi kurang di sini adalah ketika masih adanya suatu hambatan bahwasanya ketika para DISDUKCAPIL di sini ingin bisa memberikan suatu

ketepatan waktu yang secara tepat kepada masyarakat sehingga bisa memaksimalkan suatu pelayanannya. Ternyata yang terjadi di sini adalah masih saja ada kekurangan, yaitu di mana mereka seperti belum bisa memberikan suatu penjelasan kapan E-KTP maupun surat surat lainnya bisa langsung diterima oleh masyarakat dan juga kurir yang mungkin mengantarkan juga belum tentu bisa menghantarkan secara tepat waktu.

Efektivitas Biaya

Efektivitas biaya yakni sebuah tingkatan penggunaan sumber daya yang berbeda termasuk dalam sumber daya manusianya, sumber daya teknis, bahan baku, serta peralatan dan perlengkapan untuk bisa menciptakan tingkat kinerja yang tertinggi. DISDUKCAPIL disini membuat aplikasi untuk bisa beradaptasi dengan kebiasaan baru untuk bisa tetap melakukan pelayanan kepada masyarakat, akan tetapi ternyata para ASN disini harus bekerja di rumah artinya mereka harus memiliki suatu kuota yang cukup guna bisa melancarkan pekerjaannya dan juga bisa melayani masyarakat secara optimal dan juga maksimal. Permasalahan efektivitas biaya mungkin dikatakan sangat tinggi dikarenakan permasalahan efektivitas biaya di sini adalah harus bisa berusaha meningkatkan dalam menciptakan suatu tingkat kinerja yang sangat tinggi.

Bukan hanya itu dengan para pegawai DISDUKCAPIL di sini memiliki komitmen melakukan suatu kerja sama dengan pihak instansi lainnya untuk bisa memaksimalkan kinerjanya dikarenakan adanya fenomena Covid- 19 di sini membuat para pegawai Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil di sini tidak bisa melakukan pelayanan secara langsung. maka dari itu para karyawan DISDUKCAPIL harus mau untuk mengeluarkan *cost* biaya yang lebih besar lagi untuk bisa memaksimalkan pelayanannya kepada masyarakat belum lagi mereka juga harus bisa membuat suatu aplikasi yang dimana dalam pembuatan

aplikasi tidaklah mudah dan juga tidaklah murah. Bukan hanya itu, dengan adanya fenomena covid-19 di sini membuat para pegawai harus bisa bekerja lebih ekstra lagi dan mengeluarkan *cost* biaya yang lebih besar lagi dikarenakan dalam penjelasan di atas. Ternyata para pegawai disdukcapil di sini harus bisa memberikan pelayanan secara langsung kepada masyarakat yang dimana masyarakat di sini akan didatangi oleh pihak Disdukcapil apabila mereka perlu didatangi untuk bisa memverifikasi data.

Kebutuhan Pengawasan

Kebutuhan pengawasan yaitu menunjukkan sejauh mana pegawai memerlukan pengawasan untuk bisa mencapai tujuan yang sudah ditentukan tanpa melakukan suatu kesalahan. Pada aspek ini dikatakan berhasil, yang dimana Kepala Umum dan Kepegawain mereka melakukan suatu pengawasan kepada para pegawai DISDUKCAPIL Kabupaten Bandung Barat yaitu salah satunya dengan cara menggunakan dan juga memanfaatkan teknologi yang sudah canggih yaitu seperti adanya *Smart KBB* yaitu dengan menggunakan geolokasi ataupun GPS yang dimana para Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil sini bisa memantau para pegawainya ketika sedang bekerja baik melalui *work from home* maupun *work from office*

Pengaruh Interpersonal.

DISDUKCAPIL Bandung Barat disini harus beradaptasi dengan kebiasaan yang baru di kala Covid-19. Efektivitas tetap melayani masyarakat secara maksimal. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di sini dalam menjaga kinerja para pegawainya sudah cukup berhasil ataupun sudah cukup baik untuk bisa menjaga *good will* maupun *self esteem* dan juga melakukan suatu kerja sama antar para pegawai di sini sudah cukup baik. Kendala

yang Dihadapi Pegawai Disdukcapil Kabupaten Bandung Barat dalam Memenuhi Target Kerja Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Adapun kendala yang dialami justru ketika masyarakat mengetahui adanya suatu adaptasi yang baru yang diimplementasikan oleh para ASN disdukcapil Kabupaten Bandung Barat dalam melakukan suatu pelayanan E- KTP di sini ternyata terdapat sebuah perubahan. Dalam perubahan tersebut yaitu ternyata masih bisa dikatakan para DISDUKCAPIL Kabupaten Bandung Barat ternyata masih kurang bisa menjelaskan dengan jelas sehingga kualitas di sini masih bisa terbilang kurang. Sehingga hal ini yang menjadi suatu kendala bagi para ASN disdukcapil Kabupaten Bandung Barat dikarenakan ketika ada suatu adaptasi baru, mereka juga merasa sedikit susah untuk bisa menjelaskan kepada masyarakat mengenai adanya sebuah adaptasi baru ketika covid-19 di sini melanda. Dikarenakan kegiatan yang dilakukan haruslah dilakukan secara *online* atau tidak boleh tatap muka. Bukan hanya itu yang menjadi kendala di sini juga adalah ketika suatu adaptasi baru diberlakukan, bahwasanya dalam satu pelayanan tidak boleh dilakukan secara langsung atau tidak boleh dilakukan secara tatap muka. Efektivitas waktu terhadap pemenuhan kebutuhan masyarakat mengenai pelayanan e-ktp maupun pelayanan administrasi lainnya yang terdapat di Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Bandung Barat juga di sini sedikit terganggu.

KESIMPULAN

Dari sisi kualitas, kuantitas, dan pengawasan bahwasanya DISDUKCAPIL sudah memberikan yang terbaik kepada masyarakat khususnya dalam pelayanan E-KTP khususnya ketika biaya perlu dikeluarkan lebih besar guna bisa memaksimalkan pelayanan dan ketepatan waktu disini sebenarnya belum begitu baik karena masih ditemukannya hambatan. Hal yang terakhir

yaitu dalam pengaruh interpersonal DISDUKCAPIL dalam menjaga kinerja para pegawainya sudah cukup berhasil baik untuk bisa menjaga *good will* maupun *self steem* dan juga melakukan suatu kerja sama antar para pegawai.

DAFTAR PUSTAKA

Priansa. 2017. *Manajemen Kinerja Pegawai*. Bandung: CV. Pustaka Setia

Sugiyono, 2018. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Undang-undang No. 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah

Undang-undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Penyelenggara Pelayanan Publik

