

## Transformasi Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang Di Masa Pandemi Covid 19

**Sunasih Mulianingsih**

Institut Pemerintahan Dalam Negeri; sunasihmulianingsih@ipdn.ac.id

\*Correspondence: sunasihmulianingsih@ipdn.ac.id; Jl. Ir. Soekarno Km. 20, Kode Pos 45363, Indonesia

Received:08-03-2022; Accepted: 28-04-2022; Published: 29-04-2022

**Abstrak:** Pelayanan aparatur sipil negara (ASN) kepada masyarakat, di masa pandemi covid 19, menghadapi berbagai permasalahan, meskipun demikian harus tetap berjalan sebagaimana mestinya, melalui perubahan dan penyempurnaan, agar masyarakat tetap mendapatkan pelayanan sesuai kebutuhannya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Transformasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang di masa Pandemi Covid 19 serta hambatan dan upaya mengatasi hambatan tersebut. Dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif. Data diperoleh dari primer dan sekunder. Hasil dan simpulan, bahwa Agar pelayanan dapat terlaksana dengan sebaik-baiknya, maka Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil melakukan perubahan atau Transformasi di bidang pelayanan meskipun pelaksanaannya terbatas karena memiliki hambatan yaitu Sarana yang belum memadai yang berupa jaringan, kemudian yang dimiliki oleh masyarakat untuk memperlancar transformasi pelayanan terbatas, selanjutnya *mind set* masyarakat masih sederhana dan Adanya keterbatasan SDM dalam proses transformasi secara kualitas maupun kuantitas. untuk mengatasi hambatan dilakukan upaya sosialisasi dan edukasi, membuka mind set masyarakat dan Untuk keterbatasan sumber daya manusia melalui pendidikan dan latihan IT bagi pegawai.

**Kata Kunci:** Transformasi; Pelayanan; Pandemi Covid-19.

**Abstract:** The service of the state civil apparatus (ASN) to the community, during the COVID-19 pandemic, faces various problems, however, it must continue to run as it should, through changes and improvements, so that the community continues to receive services according to their needs. The purpose of this study was to find out the Service Transformation of the Population and Civil Registration Service of Subang Regency during the Covid 19 Pandemic as well as obstacles and efforts to overcome these obstacles. In this study using a descriptive qualitative method with an inductive approach. Data obtained from primary and secondary. The results and conclusions, that in order for services to be carried out as well as possible, the Department of Population and Civil Registration makes changes or transformations in the service sector even though its implementation is limited because it has obstacles, namely inadequate facilities in the form of networks, then those owned by the community to facilitate transformation service is limited, then the community's mindset is still simple and there are limited human resources in the transformation process in terms of quality and quantity. To overcome obstacles, socialization and education efforts are carried out, open the mindset of the community and for limited human resources through education and IT training for employees.

**Keywords:** Transformation, Service, Pandemic Covid-19

### 1. Pendahuluan

Masyarakat saat ini semakin kritis didalam membutuhkan pelayanan publik, sehingga Pemerintahan yang baik harus tanggap atas kondisi aspirasi dari masyarakat terkait dengan bentuk pelayanan yang dibutuhkan. Karena pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh penyedia layanan publik guna untuk memenuhi akan kebutuhan layanan publik yang diinginkan oleh masyarakat yang merupakan fungsi dari pemerintah dan merupakan Salah satu fungsi pemerintah, sehingga masyarakat merasakan manfaatnya. Berdasarkan Undang-Undang nomor 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik, menjelaskan bahwa “ pelayanan publik merupakan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan

pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. (Undang-Undang 25 Tahun 2009).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, salah satu unit kerja yang bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terkait dengan dokumen kependudukan, dimasa pandemi covid 19. COVID-19 (*coronavirus disease* 2019) adalah penyakit baru yang disebabkan oleh virus dari golongan *Coronavirus*, yaitu SARS-CoV-2 yang juga sering disebut virus Corona. (“covid 19,” n.d.).

Adapun kebijakan-kebijakan yang dilakukan oleh Dinas didalam memberikan pelayanan public dalam masa pandemic covid 19 yaitu masyarakat dihimbau untuk tidak datang ke kantor Dinas, jika membutuhkan pelayanan, masyarakat cukup dirumah saja dengan melakukan dan menggunakan aplikasi on-line didalam membutuhkan pelayanan dari petugas-petugas didalam mengurus dokumen kependudukan dan pencatatan sipil. Hal ini dilakukan guna mengurangi terjadinya penularan wabah covid semakin massif, dan menghindari petugas dan masyarakat terkonfirmasi positif covid 19. Karena pelayanan dimasa covid 19, dilakukan dengan mekanisme secara on-line, dimana masyarakat dapat melakukannya dirumah, dan mengupload dokumen-dokumen yang diperlukan sebagai persyaratan yang diminta oleh petugas yang melayani melalui mekanisme on-line. Semua ini dilakukan dikarenakan Kabupaten Subang menerapkan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB), dimana masyarakat diminta untuk membatasi semua kegiatan-kegiatan diluar rumah, jika tidak ada kepentingan yang sangat mendesak, ruang-ruang publik dibatasi jam operasionalnya, dan membatasi masyarakat untuk mengunjungi ruang-ruang publik. Masyarakat dihimbau untuk bekerja dari rumah, ibadah dirumah dan para siswa belajar dari rumah, dengan menggunakan pembelajaran berbasis uplikasi on-line, kebijakan-kebijakan ini dilakukan atas kebijakan yang dilakukan oleh tim Satuan Tugas Penanganan dan Penanggulangan Covid 19 di wilayah Kabupaten Subang. Dalam kondisi yang serba terbatas maka Dinas melakukan Transformasi dalam pelayanan Publik.

Transformasi Menurut Zaeny, “berasal dari kata berbahasa Inggris yaitu transform yang artinya mengendalikan suatu bentuk dari satu bentuk ke bentuk yang lain”. Menurut Kamus Bahasa Indonesia transformasi adalah “ perubahan, berubah dari keadaan yang sebelumnya menjadi baru sama sekali. (Daryanto, 1997, hal. 612) Sedangkan Transformasi menurut Nurgiyantoro yaitu “ perubahan terhadap suatu hal atau keadaan. Jika suatu hal atau keadaan yang berubah itu adalah budaya, budaya itulah yang mengalami perubahan “ (Nurgiyantoro, 2010) Begitu juga dalam bidang pelayanan maka makna transformasi adalah perubahan dalam bidang pelayanan salah satunya melalui Penggunaan teknologi informasi

dan komunikasi dalam mewujudkan transparansi, partisipasi dan kolaborasi dari masyarakat dalam pelayanan public. Hal ini sebagaimana yang diungkapkan oleh Hadi bahwa “untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan keterbukaan pada nilai nilai humanisme, toleransi, keragaman, pengakuan akan kebebasan individu, dan keadilan sosial maka pemerintah berupaya menciptakan pelayanan publik secara humanis, inklusif, transparan, dan lebih modern melalui teknologi mutakhir seperti teknologi digital..” (Hadi, Krishno, Listiano Asworo, 2020, hal. 115)

Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam mewujudkan pemerintahan yang baik ( good governance). Dengan kemajuan tehnologi informasi maka mendorong adanya transparansi penyelenggaraan pelayanan publik secara akuntabel (Dwiyanto, 1995). Dengan demikian dalam pelayanan publik, transformasi digital menjadi sebuah penyesuaian yang harus disegerakan dalam pengaplikasiannya oleh pemerintah (Deputi Negara, 2021).

Penelitian ini berjudul “Transformasi Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang Dimasa Pandemi Covid 19”. Dan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan Mengkaji tentang Transformasi pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang Dimasa Pandemi Covid 19. Serta hambatan-hambatan apa yang didapatkan oleh petugas pelayanan pada saat pelaksanaan, dan upaya apa yang dapat dilakukan dalam mengatasi hambatan-hambatan yang ada.

## **2. Metode**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, dengan pendekatan induktif, penelitian kualitatif menurut pendapat Sugiyono menjelaskan bahwa metode yang terapkan dalam mengkaji pada kondisi obyek yang alamiah, tehnik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi(gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. (Sugiyono, 2017, hal.1).

Data diperoleh dari data primer dan sekunder, data primer didapat dari hasil observasi yang dilakukan secara langsung kelapangan, untuk melakukan pemetaan dan mendapatkan informasi dari beberapa masyarakat secara sampling, wawancara dilakukan kepada Ibu Nuryani, dan Ibu Titin dan Saudara Suganda, dan Saudara Cahya dan Bapak Sulaeman dan petugas yang melakukan pelayanan, pelayanan yang dilakukan oleh jajaran petugas dalam mengurus kartu keluarga, Surat Pindah, Surat –Surat lain terkait dengan dokumen kependudukan dilakukan secara on-line, masyarakat tidak diperkenankan datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil atau UPT-UPT Dinas. Cukup dirumah, dengan melengkapi persyaratan yang diminta dan dikirimkan melalui mengup-load dokumen yang

diminta, dan petugas menjanjikan akan diurus secepatnya, jika peralatan tidak mengalami kerusakan dapat cepat diselesaikan dan langsung diberi tahu kepada masyarakat membutuhkan dokumen kependudukan tersebut. adapun data pendukung dihasilkan dari buku-buku pustaka, jurnal-jurnal ilmiah dan peraturan-peraturan daerah, serta dokumentasi-dokumentasi terkait dengan transformasi pelayanan publik.

Analisa data dilakukan secara induktif, yang diawali dari tema-tema bersifat khusus menuju ketema-tema yang bersifat umum, guna dapat menaksirkan makna data yang diperoleh. Dan dilakukan secara fleksibel. Penelitian dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang, dan beberapa UPT-UPT yang melakukan pelayanan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil.

### **3. Hasil dan Pembahasan**

#### **1) Transformasi pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang**

Dinas melakukan tugas pokok dan fungsinya Berdasarkan kepada Keputusan Kepala Daerah nomor 60 Tahun 2018, Sebagai Dinas yang memiliki kewenangan untuk melaksanakan tugas-tugas teknis operasional pada bidang pelayanan dan dibantu UPTD-UPTD yang berada dibawah kewenangannya, dan berada dikecamatan-kecamatan-kecamatan, sebagai pelaksana teknis daerah yang bertugas :

- a. Menyusun program kerja bidang pelayanan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil;
- b. Mengumpulkan dan pengolahan data teknis operasional pelayanan dokumen, di wilayah kerjanya;
- c. Pengelolaan informasi skala daerah; (Surat Keputusan Kepala Daerah nomor 60, 2018)

Tugas-tugas UPTD dalam melayani masyarakat, dilaksanakan sesuai dengan Standar operasional prosedur yang telah disepakati bersama oleh jajaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Masyarakat dan pemerintah daerah, sangat memerlukan dokumen yang akurat pada aspek pendataan secara riil, dan khususnya pemerintah dalam rangka mengaplikasikan program kebijakan pembangunan yang akan dilaksanakan, sangat membutuhkan akan dokumen kependudukan, sehingga data-data kependudukan dan pencatatan sipil, harus benar-benar akurat dan data harus ter up-date setiap saat, karena data ini merupakan data yang cepat bergerak dari aspek jumlah dan keberadaannya. Data dibutuhkan oleh masyarakat, ketika masyarakat membutuhkan untuk kepentingan melanjurkan sekolah dan mencari pekerjaan. . Begitu penting dan

berartinya saat ini data dokumen kependudukan dan pencatatan sipil baik bagi pemerintah maupun masyarakat sehingga diperlukan adanya upaya kerjasama yang sinergis, guna dapat mengamankan data dari pihak pihak yang tidak bertanggungjawab yang sering terjadi dimasyarakat. Contoh Kementerian Dalam Negeri sejak tahun 2013, sudah mulai merintis dan melaksanakan pemetaan data kependudukan satu dokumen, yang dapat dipergunakan untuk keperluan apa saja dalam kehidupan masyarakat, dan data tersebut didapat untuk sekali dalam hidup, yaitu kartu tanda penduduk (KTP) Elektronik, masyarakat tidak bisa mendapatkan KTP lebih dari satu, tidak seperti dijamin ordebaru, yang sebahagian masyarakat dapat memiliki dokumen KTP lebih dari satu. Ini sangat berbahaya bagi masyarakat yang memiliki sifat-sifat menyimpang. Sehingga saat ini dengan program KTP-el, masyarakat tidak dapat lagi berbuat seenaknya dan mereka harus berhati-hati dalam menggunakan dan memanfaatkan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil. Dapat dikatakan sejak manusia lahir sampai meninggal dunia, masyarakat sangat membutuhkannya. Masyarakat harus menyimpannya dokumen kependudukan dengan baik, dan jajaran petugas pelayanan pada Dinas, diharus menyimpan dengan menggunakan aplikasi berbasis IT yang dapat disimpan dan terjaga keamanannya dengan baik. Serta disimpan melalui cara soft ware dan hard ware. Pelaksanaan tugas secara operasional dilaksanakan oleh kelompok jabatan Fungsional sesuai dengan bidang tugasnya masing-masing, dan berada dibawah dan bertanggungjawab kepada kepala Dinas. Setiap pimpinan satuan kerja UPTD dalam pelaksanaan tugasnya harus memegang teguh kejujuran, berkordinasi, memiliki integritas tinggi dalam menjalankan tugas dan tanggungjawabnya, dan dapat memberikan bimbingan dan arahan kepada bawahannya dengan ramah dan nyaman agar mereka dapat memahami dan mematuhi akan apa yang disampaikan dan mereka dapat melaksanakan tugasnya dengan baik, sesuai apa yang telah digariskan. Beberapa indikator yang dapat mendukung keberhasilan dalam melakukan pelayanan diantaranya adalah: Produktifitas, Responsifitas dan Kualitas pelayanan.

- a. Dengan adanya produktifitas kerja diharapkan pelaksanaan pekerjaan dapat diselesaikan dengan baik dan benar, dan cepat, agar masyarakat yang membutuhkan pelayanan merasakan kepuasannya. Bekerja dengan produktifitas yang tinggi merupakan tujuan dari pencapaian hasil yang diharapkan.

- b. Merespon dari setiap pelaksanaan kegiatan yang harus dilakukan dengan menyusun rencana kerja yang jelas, dan terukur, sehingga dapat merespon setiap permintaan pelayanan yang harus dilakukan oleh jajaran petugas Dinas.
- c. Kualitas pelayanan harus diutamakan, agar masyarakat merasakan manfaat dan merasakan kepuasan atas apa-apa yang dikerjakan oleh jajaran petugas Dinas.

Pelayanan berkualitas dapat diberikan oleh jajaran petugas pelayanan dengan di tunjang dan dilengkapi peralatan yang cukup memadai, sehingga jajaran petugas pelayanan tidak ada lagi alasan untuk tidak melayani masyarakat yang membutuhkan pelayanan dokumen. Karena pelayanan yang memiliki kualitas, merupakan suatu keharusan. Adapun Pelayanan yang berkualitas memiliki prinsip-prinsip dasar sebagai berikut:

- a. Pelayanan dapat dibuat dengan prosedur yang sederhana, agar masyarakat dapat mengerti dan memahaminya serta mudah dilaksanakan.
- b. Apa-apa yang dibutuhkan harus jelas dan mudah dimengerti oleh masyarakat, agar masyarakat tidak bingung dan mudah mengerti.
- c. Masyarakat merasa aman dan memiliki kepastian hukum yang akurat dan benar;
- d. Masyarakat dapat menerima produk pelayanan yang dilakukan oleh petugas pelayanan;
- e. Mampu menyelesaikan setiap masalah yang timbul, sebagai penyelenggaraan pelayanan publik dan bertanggungjawab atas apa-apa yang telah dikerjakannya tentang pelayanan publik.
- f. Fasilitas yang memadai guna menunjang kegiatan pelayanan publik,
- g. termasuk dukungan akan peralatan IT yang memadai.
- h. Dalam melakukan pelayanan harus disiplin, sopan, ramah, sehingga masyarakat yang dilayani merasa nyaman.

Adapun yang mempengaruhi pelayanan publik diantaranya

- a. Bagi seorang pegawai untuk dapat membangkitkan semangat kerja dan penggerak dalam melakukan pekerjaannya apabila pegawai yang bersangkutan memiliki motivasi.
- b. Dukungan sumberdaya manusia dalam pelayanan publik sangat strategis sekali, sehingga sumberdaya manusia yang memberikan pelayanan harus memberikan dan memiliki kemampuan dan kompetensi secara oraginasasi.

Demikian juga dalam masa pandemic covid 19, dimana kondisi pelayanan secara langsung dibatasi namun pemerintah melalui Dinas berusaha memberikan pelayanan yang baik melalui peningkatan pelayanan melalui transformasi pelayanan yaitu perubahan pelayanan dari secara langsung menjadi pelayanan dengan sistem *on line*. meskipun pelaksanaannya terbatas karena keterbatasan sarana dan sumber daya manusia namun hal ini tidak menjadikan Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil Subang menjadi langkahnya terhenti namun berupaya bergerak melalui sosialisasi dan edukasi agar pelayanan mengalami akselerasi. Kondisi ini memiliki kesamaan hasil penelitian seperti yang dilaporkan oleh Inas Tasya Firdaus dkk dalam jurna; Studi Kepemerintahan bahwa “ Transformasi Birokrasi Digital Dimasa Pandemi Covid 19 Untuk mewujudkan digitalisasi Pemerintahan Indonesia. Hasil dan simpulan bahwa “dalam transformasi birokrasi ini pemerintah memiliki tantangan tersendiri bagi pemangku kepentingan yang harus dihadapi dalam mendorong transformasi birokrasi digital sehingga timbul kesepakatan adanya akselerasi dalam diakselerasi transformasi birokrasi digital “ (Inas Tasya Firdaus, Melinia Dita Tursina, 2021). Namun dalam penelitian ini memiliki perbedaan yaitu tranformasinya dalam bidang pelayanan, sementara penelitian yang dilakukan oleh Inas Tasya menekankan pada Transformasi birokrasi digital.

## **2) Hambatan-Hambatan Apa Yang Didapatkan Oleh Petugas Pelayanan Pada Saat Pelaksanaan**

Dalam melaksanakan tugas pelayanan dinas berpegang pada pedoman atau peraturan yang ada agar pelayanan berjalan maksimal , namun pada masa pandemic covid ini pelayanan menjadi tersendat karena adanya pembatasan pergerakan masyarakat sehingga sehingga Dinas Kependudukan dan catatan sipil Subang berupaya semaksimal mungkin agar pelayanan berjalan sebagaimana mestinya melalui transformasi pelayanan atau perubahan pelayanan untuk menyesuaikan dengan kondisi pandemic 19 , namun dalam pelaksanaannya mengalami berbagai hambatan. Adapun hambatan hambatan yang peneliti temui di lapangan adalah

- a. Sarana yang dimiliki oleh masyarakat untuk memperlancar transformasi pelayanan
- b. Mind set yang dimiliki masyarakat masih sederhana
- c. Adanya keterbatasan SDM dalam proses transformasi baik dari segi kualitas maupun kuantitas

Meskipun memiliki hambatan namun transformasi pelayanan tetap dilakukan agar pelayanan tetap berjalan yaitu melalui peralatan digital dan dilakukan secara online. Hal ini untuk meningkatkan pelayanan meskipun perubahan dalam pelayanan belum signifikan karena keterbatasan sarana yang ada dalam masyarakat pedesaan khususnya dan juga masyarakat perkotaan sehingga secara umum masyarakat belum maksimal dalam memanfaatkan digital sehingga menjadi tertinggal. Kondisi ini bukan hanya terjadi di Subang saja namun secara umum terjadi di Indonesia. Hal ini senada seperti penelitian yang oleh Anggita Doramia Lumbanraja bahwa “penggunaan *e-government* di Indonesia masih jauh dibawah negara Singapura. Sehingga Indonesia perlu mengoptimalkan penggunaan model integrasi vertikal dan integrasi horizontal. “(Anggita Doramia Lumbanraja, n.d.). Dalam penelitian ini tentunya berbeda dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Anggita Doramia, dari segi cakupan dan lokasi penelitian, kalau penelitian penulis cakupan penelitiannya di daerah kabupaten Subang sementara penelitian Anggita Dorima penelitian antar Negara sehingga dapat membandingkan antara Indonesia dengan Singapura.

### 3) Upaya Yang Dilakukan Dalam Mengatasi Hambatan-Hambatan Yang Ada.

Adapun upaya – upaya yang dilakukan Dalam Mengatasi Hambatan-Hambatan Yang Ada. Adalah

- a. Melalui kegiatan sosialisasi dan edukasi berkelanjutan kepada masyarakat tentang transformasi dengan cara memotivasi masyarakat untuk menjalani transformasi pelayanan jarak jauh dalam kondisi covid 19
- b. Membuka mind set masyarakat yang tadinya memiliki pola pikir sederhana menjadi kearah yang lebih maju dan berkembang sesuai tuntutan keadaan dan jaman dengan mau mengenali dunia digital
- c. Untuk keterbatasan sumber daya manusia Dinas mengadakan pendidikan dan pelatihan yang berkelanjutan bagi pegawai yang terlibat dalam transformasi pelayanan melalui pendidikan dan latihan IT untuk mendukung tugas tersebut

Upaya upaya tersebut dilakukan dalam rangka peningkatan pelayanan melalui transformasi sebagai inovasi hal ini selaras seperti laporan penelitian dalam simposium Nasional “Tantangan Penyelenggaraan Pemerintahan di Era Revolusi Industri 4,0 dalam Transformasi Pelayanan Publik Melalui Digital Governance (Studi Pemanfaatan Website Rampak Pintar Didesa Kesambi Situbondo ) Hasil penelitian menunjuk bahwa Transformasi pelayanan publik dilakukan melalui inovasi pelayanan yang berdasar pada digital Rampak Pintar, berjalan dengan baik dan mendapatkan apresiasi yang positif dari



h masyarakat. (*Simposium Nasional “Tantangan Penyelenggaraan Pemerintahan di Era Revolusi Industri 4,0, n.d.)*

Dari ketiga jurnal yang dilakukan sebelumnya, jurnal yang penulis lakukan penelitian dapat disimpulkan bahwa jurnal yang penulis lakukan sebagai kajian ilmiah berbeda dalam tujuan dan hasil serta kesimpulan, dimana yang penulis lakukan penelitian, ini bersifat aplikatif secara langsung dalam pelayanan publik dimasa pandemi covid 19, berupa layanan yang dilakukan oleh petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang, transformasi yang dilakukan adalah dari pelayanan yang semula bersifat manual dan bertatap muka secara langsung, dilakukan perubahan bentuk pelayanan dimasa covid 19 masih ada dan belum melandai di Kabupaten Subang, pelayanan dilakukan dengan menggunakan aplikasi secara on-line, sehingga masyarakat tidak perlu datang ke kantor pelayanan pada UPT-UPT masyarakat dapat melakukannya dari rumah atau dari manapun melalui IT. Dimana jurnal pertama menjelaskan bahwa penggunaan IT dalam pelayanan di Indonesia masih tertinggal dari apa yang dilakukan pada pelayanan publik di Singapura, jurnal kedua pelayanan publik dijelaskan dimana mereka menggunakan aplikasi yang diberi nama Rampak Pintar, masyarakat harus menghubungi website aplikasi tersebut, jika membutuhkan pelayanan, yaitu aplikasi Rampak Pintar, dan jurnal ketiga, menjelaskan dimana pemerintah dengan adanya transformasi digital, pemerintah memiliki tantangan untuk lebih mendorong jajarannya untuk dilakukan akselerasi secara konsisten dan berkelanjutan, agar segera terwujud pelayanan publik berbasis digitalisasi. Artinya semacam memberikan motivasi kepada pemerintah, untuk dapat dilakukan akselerasi dalam transformasi digitalisasi.

#### 4. Kesimpulan

Pelayanan sebelumnya dilakukan dengan cara manual, dimana masyarakat yang membutuhkan pelayanan datang ke kantor UPT-UPT pelayanan, secara langsung, namun dimasa pandemi covid 19, masih ada dan belum melandai, pelayanan dilakukan dengan mekanisme secara on-line. Masyarakat yang membutuhkan pelayanan tetap di rumah dan mengirimkan dokumen persyaratan yang diperlukan, dapat dikirimkan secara meng-upload melalui aplikasi secara on-line kepada petugas-petugas pelayanan pada kantor UPT dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Karena bentuk pelayanan dimasa covid 19 dilakukan secara on-line. Hal ini dilakukan agar masyarakat dan petugas yang memberikan pelayanan terhindar dari tertular covid 19. Dan dengan penerapan PSBB dan PPKM berlevel dimana Kabupaten Subang masuk dalam kategori PPKM level III, sehingga pemberlakuan

pembatasan masyarakat untuk melakukan kegiatan-kegiatan pada ruang-ruang public sangat dibatasi dan masyarakat dihimbau untuk tidak melakukan kegiatan diluar rumah jika tidak sangat mendesak dan penting sekali. Guna menghindari dari tertular covid 19.

Agar pelayanan dapat terlaksana dengan sebaik-baiknya, maka Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil melakukan perubahan atau Transformasi di bidang pelayanan meskipun pelaksanaannya terbatas karena memiliki hambatan yaitu jaringan yang belum memadai kemudian Sarana yang dimiliki oleh masyarakat untuk memperlancar transformasi pelayanan, selanjutnya Mind set yang dimiliki masyarakat masih sederhana dan terakhir Adanya keterbatasan SDM dalam proses transformasi baik dari segi kualitas maupun kuantitas . untuk mengatasi hambatan tersebut maka Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil melakukan upaya-upaya diantaranya : kegiatan sosialisasi dan edukasi berkelanjutan kepada masyarakat tentang transformasi dengan cara memotivasi masyarakat untuk menjalani transformasi pelayanan jarak jauh dalam kondisi covid 19, kemudian Membuka mind set masyarakat yang tadinya memiliki pola pikir sederhana menjadi kearah yang lebih maju dan berkembang sesuai tuntutan keadaan dan jaman dengan mau mengenali dunia digital dan Untuk keterbatasan sumber daya manusia Dinas mengadakan pendidikan dan pelatihan yang berkelanjutan bagi pegawai yang terlibat dalam transformasi pelayanan melalui pendidikan dan latihan IT untuk mendukung tugas tersebut. Dari permasalahan dan hambatan yang ada seyogyanya Dinas melakukan edukasi dan motivasi terhadap masyarakat terkait dukungan kelancaran terselenggaranya proses transformasi selanjutnya membuka cakrawala wawasan masyarakat kearah yang lebih terbuka dan maju dan terakhir mengadakan Pendidikan dan pelatihan untuk meningkatkan keterampilan dalam bidang IT yang mendukung transformasi pelayanan.

## 5. Daftar Pustaka

- Anggita Doramia Lumbanraja. (n.d.). Administration & Governance Journal Volume 3 issue 2 june 2020 ISSN 2021-2781). *Volume 3 issue 2 june 2020 I*.
- Aparatur, D. bidang P. P. K. P. (2021). *Repormasi Birokrasi*.
- covid 19. (n.d.). Diambil dari <https://www.alodokter.com/covid-19>.
- Daryanto. (1997). *Kamus Bahasa Indonesia*. Surabaya: Apolio.
- Dwiyanto, A. (1995). *Penilaian Organisasi Publik*. Yogyakarta: UGM.

- Hadi, Krishno, Listiano Asworo, and I. T. S. 2020. "Inovasi D. M. T. P. P. Y. P. (Kajian S. P. M. O. . J. of G. and C. S. 4(1):115–29. (2020).
- Inas Tasya Firdaus, Melinia Dita Tursina, A. R. (2021). Studi Kepemerintahan. *Jurnal Studi Kepemerintahan Vol 4 No.2 Bulan September, 4.*
- Nurdiyanto. (2010). *No Title*. Diambil dari [http://eprints.umm.ac.id/39797/3/BAB II.pdf](http://eprints.umm.ac.id/39797/3/BAB%20II.pdf)
- Simposium Nasional "Tantangan Penyelenggaraan Pemerintahan di Era Revolusi Industri 4.0.* (n.d.).
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Surat Keputusan Kepala Daerah nomor 60 (2018). Indonesia.
- Undang-Undang 25 Tahun 2009, Pub. L. No. 25 (2009). Indonesia.



© 2022 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/>).