

Efektivitas Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Di Masa Pandemic Covid-19

Alifbatatsarel Andra Jihad Panghegar¹⁾ Muhammad Eko Atmojo²⁾

¹⁾ Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Indonesia.

²⁾ Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Indonesia

* Korespondensi Penulis. E-mail: alifbatatsarel53@gmail.com
muhammadekoatmojo@yahoo.com

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas kinerja Aparatur Sipil Negara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman dalam melayani masyarakat di masa pandemic covid-19. Penelitian ini disajikan oleh penulis dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Adapun analisis yang digunakan oleh penulis meliputi, pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam pelaksanaannya kinerja ASN Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman yang berdasarkan indikator antara lain kemampuan menyesuaikan diri, prestasi kerja, dan kemampuan kerja. Adanya pandemic covid-19 ini tidak berpengaruh besar pada kinerja justru yang berpengaruh adalah pada mekanisme pelayanan yang menerapkan protokol kesehatan seperti jaga jarak, memakai masker, pembatasan jumlah masyarakat yang mengurus administrasi kependudukan. Selain itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman juga menerapkan sistem pelayanan online, namun adanya pelayanan online ini menurut ungkapan dari beberapa masyarakat pelayanan ini tidak dapat diandalkan sepenuhnya karena untuk mengurus dokumen masih harus datang dan menunggu lama.

Kata kunci: Kinerja ASN, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Pelayanan publik, dan Pandemi covid-19

Abstract: This study aims to determine the effectiveness of the performance of the State Civil Servants of the Sleman Regency Population and Civil Registration Service in serving the community during the Covid-19 pandemic. This research is presented by the author using a qualitative approach. The analysis used by the author includes, data collection, data reduction, data presentation, and concluding. The results of this study indicate that in its implementation, the performance of ASN at the Department of Population and Civil Registration of Sleman Regency is based on indicators such as adaptability, work performance, and work ability. The existence of the Covid-19 pandemic has not had a major effect on performance, it affects the service mechanism that implements health protocols such as maintaining distance, wearing masks, limiting the number of people who take care of population administration. In addition, the Department of Population and Civil Registration of Sleman Regency also implements an online service system, but the existence of this online service, according to the expressions of some of the community, this service cannot be fully relied upon because to process documents still have to come and wait a long time.

Keywords: ASN performance, the Office of population and civil registration, public services, and Pandemic covid-19

Article History:

Received : 2021-01-20

Revised : 2021-02-18

Accepted : 2021-03-15

PENDAHULUAN

Pada awal tahun 2020 dunia telah digemparkan oleh adanya wabah corona virus (Covid-19). Wabah virus ini pertama kali ditemukan di Wuhan, Tiongkok, pada akhir tahun 2019 dan sampai bulan Maret 2020 akhirnya WHO menetapkan bahwa hal ini dikatakan sebagai 'pandemi' karena wabah virus ini telah menjadi persoalan global. Virus ini telah menyebar dengan cepat ke berbagai dunia yang mana tercatat ada 212 negara yang telah terjangkit corona virus (Covid-19) ini termasuk juga Indonesia.

Dampak dari adanya wabah virus corona tentunya sangat besar, baik dari sector pemerintah maupun swasta. Setiap pemerintah daerah mengeluarkan kebijakan terkait protokol kesehatan pada masa pandemic covid-19 seperti menghimbau masyarakat termasuk ASN agar dapat bekerja dari rumah atau istilah ini biasa disebut work from home (WFH), meniadakan kegiatan ibadah untuk sementara, menghimbau sekolah agar melakukan kegiatan belajar

dirumah, dan melakukan social distancing atau membatasi hubungan sosial. Sebagai contoh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara mengeluarkan Surat Edaran nomor 19 Tahun 2020 tentang Penyesuaian Sistem Kerja Aparatur Sipil Negara dalam Upaya Pencegahan Covid-19 di Lingkungan Instansi Pemerintah yang mana mengakibatkan terhambatnya pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat.

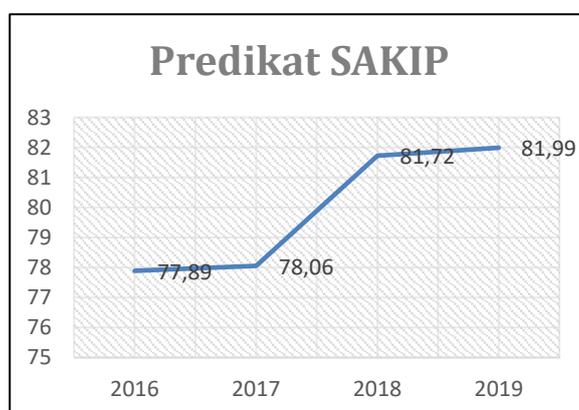
Merujuk pada data dari lokadata.id (2020) menjelaskan bahwa menurut Ombudsman RI pada masa pandemic covid-19 terdapat empat gangguan dalam pelayanan publik. Pertama, adanya hambatan komunikasi antara pejabat structural dengan bawahan. Kedua, menurunnya kualitas pelayanan pada masyarakat. Ketiga, pelanggaran terhadap tata pelaksanaan pelayanan publik dan cenderung lemah dalam pengawasan terhadap kinerja ASN. Keempat, kurang maksimalnya penggunaan sarana prasarana milik instansi terkait.

Sejak diberlakukannya work from home akibat dari pandemic covid-19 pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menjadi tidak sebagaimana mestinya dan menurunkan kualitas penyelenggaraan pelayanan. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan pemenuhan kebutuhan dasar dan hak-hak sipil Negara atas barang dan jasa, dan pelayanan administrasi yang di sediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah (Bleskadit, Kaawoan, dan Kumayas, 2020). Banyak instansi yang membatasi dalam melakukan pelayanan dan membatalkan urusan atau kepentingan diluar dinas menjadikan tidak efektifnya kinerja dari instansi tersebut. Dalam menciptakan kinerja yang baik, suatu instansi akan membutuhkan sumber daya manusia (SDM) yang memiliki kompetensi tinggi. Sumber daya manusia (SDM) menjadi hal yang utama dalam menambah produktivitas kinerja suatu organisasi atau lembaga.

Menurut Ryaas (dalam Tambajong, 2017) Aparatur Sipil Negara dalam menjalankan tugasnya harus bersikap professional, setidaknya terdapat tiga fungsi yang harus dilakukan yaitu fungsi pemberdayaan (empowerment function), fungsi pembangunan (development function) dan fungsi pelayanan (public service function).

Berdasarkan data pada liputan6.com dijelaskan bahwa Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta berhasil mendapatkan predikat AA pada penilaian Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP). Selain itu disebutkan pula pemerintah daerah yang memperoleh predikat A yang mana masih berasal dari DIY salah satunya adalah Kabupaten Sleman. Pada hasil evaluasi akuntabilitas kinerja instansi pemerintah daerah Kabupaten Sleman menunjukkan bahwa pada tahun 2012 sampai 2019 mengalami peningkatan.

Grafik 1.1 Predikat SAKIP



Menurut Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi terdapat keluhan terkait terganggunya pelayanan publik dari adanya pemberlakuan kebijakan work from home bagi ASN yang mana dalam hal pelayanan administrasi kependudukan terdapat paling banyak keluhan yaitu sebanyak 153 laporan (tempo.co). Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil Kabupaten Sleman merupakan salah satu organisasi pemerintah yang paling sering secara langsung berhadapan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terkait administrasi kependudukan.

Saat ini di masa pandemic covid-19 banyak memberikan dampak dan perubahan dalam pelayanan publik. Di masa ini pemanfaatan teknologi, informasi, dan komunikasi harus dioptimalkan disemua sector pemerintahan (Taufik dan Warsono, 2020). Perubahan pelayanan konvensional (tatap muka) yang jumlahnya sudah mulai dibatasi dan selanjutnya menggunakan sistem online (Lumbanraja, 2020). Pelayanan elektronik dipilih agar masyarakat tetap terlayani meskipun dengan keterbatasan ruang gerak karena sesuai protokol kesehatan. Seperti yang dilakukan Dinas Dukcapil Kabupaten Sleman dalam rangka mengurangi penyebaran covid-19 meniadakan pelayanan secara offline dan sebagai penggantinya diarahkan pada pelayanan secara online.

Namun, saat masa new normal yang mana pemerintah sedikit melonggarkan berbagai kegiatan, termasuk kegiatan pelayanan kepada masyarakat. Maka Disdukcapil Kabupaten Sleman membuka kembali pelayanan kepada masyarakat dengan tetap menerapkan protokol kesehatan secara ketat.

Sehingga dari hasil latar belakang diatas peneliti tertarik untuk melihat apakah kualitas kinerja aparatur Disdukcapil mengalami kendala atau perubahan karena adanya pandemic covid-19 ini dan mengetahui lebih lanjut bagaimana efektivitas kinerja aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman dalam masa pandemic covid-19.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif, yaitu untuk menggambarkan dan menjelaskan secara mendalam terhadap fenomena yang akan diteliti dimana dalam hal ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman. Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer (wawancara) dan data sekunder (dokumentasi). Penulis telah menentukan beberapa informan dalam penelitian ini antara lain, Sekretaris Disdukcapil Kabupaten Sleman, Kepala Subbagian umum & kepegawaian, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pegawai Disdukcapil Kabupaten Sleman, serta beberapa masyarakat Kabupaten Sleman. Pada penelitian ini analisis data menggunakan beberapa teknik analisis yaitu, Pengumpulan data, Reduksi data, Penyajian data, Penarikan Kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kemampuan menyesuaikan diri

Situasi

Adanya pandemic covid-19 memberikan perubahan pada pelayanan dan juga cara bekerja pegawai Disdukcapil Kabupaten Sleman. Meskipun adanya pandemic ini dapat menghambat pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tetapi Disdukcapil Kabupaten Sleman mampu mengatasinya dengan membuat strategi yang dirasa tepat yaitu dengan menerapkan sistem pelayanan online. Disediakkannya pelayanan online karena adanya pembatasan pemohon untuk masuk ke ruang pelayanan, yang mana hal tersebut bisa menjadi cara untuk memudahkan dan mengefektifkan waktu. Tetapi hal berbeda dirasakan oleh masyarakat dengan adanya perubahan alur pelayanan tersebut. Layanan online memang diharapkan dapat mempersingkat waktu dalam mengurus dokumen tetapi pada kenyataannya masih tetap sama bukan malah memudahkan.

Saat tiga bulan awal adanya pandemic, kegiatan pelayanan perekaman e-KTP diberhentikan sementara dengan tujuan untuk memutus rantai penyebaran covid-19 dimana anjuran ini berdasar pada Instruksi dari Kementerian Dalam Negeri. Meskipun pelayanan

perekaman e-KTP diberhentikan sementara namun pada proses cetak masih tetap berjalan dan untuk pelayanan lainnya digantikan dengan online.

Komunikasi

Komunikasi yang baik diperlukan agar dapat meningkatkan kinerja pegawai serta tercipta kerjasama untuk mencapai tujuan suatu organisasi. Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa komunikasi yang dilakukan Disdukcapil Kabupaten di masa pandemic covid-19 sudah dapat dikatakan efektif, yang mana dilihat dari bentuk komunikasi yang dilakukan dengan sistem online yaitu melalui aplikasi *whatsapp* meskipun cara ini dirasa sulit karena tidak secara langsung bertatap muka.

Adapun proses penyampaian tugas di Disdukcapil Kabupaten Sleman dilakukan baik secara tatap muka maupun melalui perantara tergantung pada *urgent* tidaknya tugas atau informasi tersebut. Apabila tugas atau informasi tersebut bersifat mendesak dan harus segera ditindak lanjuti maka disampaikan secara langsung pada pegawai yang terkait.

Kerja sama

Dalam hal ini para sesama pegawai mampu melakukan kerjasama dengan baik untuk memudahkan pekerjaan dan tercapainya tujuan organisasi. Jika suatu organisasi pegawainya tidak menjalin kerjasama yang baik maka hasil kinerja yang dihasilkan kurang memuaskan. Kerjasama pegawai Disdukcapil Kabupaten Sleman sudah terjalin baik karena memang hal ini menjadi tuntutan harus bekerja secara team dan hal tersebut diterapkan di lingkungan Disdukcapil Kabupaten Sleman.

Ketika melakukan pekerjaan, pegawai Disdukcapil Kabupaten Sleman saling membantu satu sama lain, karena memang dalam mengurus dokumen kependudukan melibatkan beberapa bidang sehingga antara bidang satu dengan yang lainnya secara tidak langsung telah melakukan kerjasama guna terselesaikannya pekerjaan secara efektif. Selain itu antar sesama pegawai juga saling mendukung dan membantu apabila terdapat masalah dan kesulitan.

Prestasi Kerja

Keterampilan

Pekerjaan yang dilimpahkan ke pegawai apabila sesuai atau tepat dengan keahliannya maka pekerjaan tersebut akan selesai dengan hasil akhir yang memuaskan. Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa penempatan pekerjaan pada pegawai Disdukcapil Kabupaten Sleman sudah sesuai dengan bidangnya, yang mana hal ini dilihat dari background pendidikan pegawai yang sudah sesuai pekerjaannya sehingga dalam melakukan penugasan tidak terdapat masalah.

Kalaupun dengan keterampilan yang dimiliki pegawai dianggap masih kurang dan belum sesuai dengan harapan maka hal maka akan diberikan kegiatan yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja atau skill pegawai tersebut, contohnya adalah kegiatan Diklat. Dengan kegiatan tersebut diharapkan para pegawai dapat memberikan kemampuannya dalam proses bekerja sehingga dengan begitu dapat memberikan hasil yang lebih baik.

Kedisiplinan

Disiplin yaitu terkait dengan bagaimana seorang pegawai mampu taat dan patuh pada peraturan yang berlaku. Dari hasil penelitian dapat dilihat bahwa kedisiplinan pegawai Disdukcapil Kabupaten sudah baik, yang mana hal ini dilihat dari pelaksanaan tugas yang berpedoman baik pada *Standart Operasional Procedur (SOP)* maupun regulasi terkait pelayanan administrasi kependudukan. Sehingga dalam memberikan pelayanannya pun sesuai dengan standar yang telah diatur dalam SOP tersebut.

Selain itu, Disdukcapil Kabupaten Sleman membuat kebijakan yang mana hal itu merupakan instuksi dari Bupati Kabupaten Sleman. Disdukcapil Kabupaten Sleman telah mempersiapkan dengan baik sehingga nantinya kebijakan tersebut akan diterapkan dan

disosialisasikan kepada pegawai lainnya. Karena suatu kebijakan terikat dengan pegawainya maka diharapkan agar bisa ditaati serta dilaksanakan.

Tanggungjawab

Dalam hal ini terkait dengan tingkat tanggung jawab seorang pegawai dalam memanfaatkan fasilitas yang tersedia dan melaksanakan amanat yang diberikan. Fasilitas kerja yang tersedia di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman sudah baik dalam menunjang pelaksanaan pekerjaan. Hanya saja terkendala pada bangunan gedung yang dirasa sempit untuk menampung banyaknya pemohon yang datang setiap harinya. Selain fasilitas kantor yang telah dioptimalkan penggunaannya, para pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan juga sudah sesuai dengan *Standart Operasional Procedur (SOP)* yang ada. Sehingga dengan begitu layanan yang diberikan pada masyarakat pun sudah baik.

Kepuasan Kerja

Lingkungan kerja

Lingkungan kerja adalah suatu hal yang berada disekitar dan dapat mempengaruhi pegawai ketika melakukan pekerjaannya. Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa lingkungan kerja Disdukcapil Kabupaten Sleman hal ini juga didukung dengan adanya fasilitas yang memadai. Meskipun kantor Disdukcapil Kabupaten Sleman tidak terlalu luas namun tetap mengoptimalkan pelayanan dengan menggunakan fasilitas yang tersedia dan menciptakan inovasi agar masyarakat merasa puas. Untuk menjaga agar lingkungan kerja tetap kondusif dikala pandemi, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman dalam melaksanakan pekerjaan tetap menerapkan protokol kesehatan yang mana hal tersebut menjadi program dari pemerintah.

Gaji

Gaji menjadi konsekuensi dari tunjangan yang diserahkan sebagai bayaran atau balas jasa kepada pegawai atas tercapainya tujuan organisasi. Dalam hal gaji, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman belum terdapat perbaikan gaji. Dengan gaji yang diterima sekarang dirasa belum sebanding dengan beban kerja yang cukup banyak apalagi pada bidang administrasi kependudukan yang melayani masyarakat dengan jumlah banyak setiap harinya. Meskipun begitu, tingkat gaji yang diberikan pada ASN memang sudah diatur dalam regulasi, sedangkan untuk yang PHL tingkat gaji yang diberikan sesuai dengan standar UMR Daerah Isimewa Yogyakarta.

Reward (Penghargaan)

Reward diberikan ke pegawai sebagai bentuk imbalan atau apresiasi atas adanya peningkatan produktivitas kinerja. Dari hasil penelitian dapat dilihat bahwa bentuk reward yang diberikan kepada pegawai Disdukcapil Kabupaten Sleman bukan berupa reward khusus seperti dalam bentuk uang. Untuk sekarang ini reward yang diberikan hanya berupa bentuk apresiasi dan pemberian tunjangan. Bentuk pemberian reward terkait disiplin pegawai memang bermacam-macam, salah satunya adalah penilaian plus terhadap kinerja.

Reward dalam bentuk penilaian kinerja dapat menjadi nilai tambahan untuk pegawai. Reward untuk PHL Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman dapat berupa penilaian kinerja yang mana ketika kontrak kerja diperpanjang maka artinya pegawai tersebut masih dibutuhkan dan hasil kerjanya baik. Sedangkan untuk yang lingkungannya structural maka dapat berupa bentuk rekomendasi yang nantinya dapat diajukan kepada pimpinan untuk mendapatkan promosi jabatan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Efektivitas kinerja ASN Disdukcapil Kabupaten Sleman di masa pandemi covid-19 sudah dapat dikatakan efektif meskipun masih terdapat kendala pada pelayanannya. Hal ini ditinjau dari beberapa aspek yaitu kemampuan menyesuaikan diri, prestasi kerja, dan kepuasan kerja. Pada aspek kemampuan menyesuaikan diri Disdukcapil Kabupaten Sleman mengubah sistem pelayanan menjadi online yang mana hal ini untuk meminimalisir adanya kontak langsung dengan masyarakat. Meskipun telah memberikan pelayanan online tetapi masyarakat menganggap bahwa cara tidak memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen di Disdukcapil Kabupaten Sleman. Masyarakat berharap bahwa dengan sistem online ini dapat mempersingkat waktu namun pada kenyataannya masih sama saja. Adapun cara berkomunikasi dan koordinasi yang dilakukan selama masa pandemic yaitu dengan sistem online melalui zoom meeting. Kemudian pada aspek prestasi kerja kualifikasi pegawai sudah sesuai dengan ketentuan dan dalam penempatan pegawai sudah sesuai dengan bidangnya. ASN dalam bekerja berpedoman pada SOP dan regulasi sehingga dalam melakukan pelayanan pun sudah sesuai dengan standar yang ditentukan, serta memanfaatkan fasilitas kerja yang tersedia dengan optimal. Selanjutnya pada aspek kepuasan kerja untuk menjaga lingkungan kerja agar tetap kondusif, Disdukcapil Kabupaten Sleman melakukan pekerjaan dengan tetap menerapkan protokol kesehatan. Adapun dalam hal gaji/kompensasi, pegawai Disdukcapil Kabupaten Sleman terbagi menjadi beberapa status kepegawaian yang mana terkait pemberian gaji sudah ditentukan. Sedangkan dalam pemberian reward kepada disiplin pegawai dapat berupa penilaian kinerja dan rekomendasi dalam promosi jabatan.

Pertama, Disdukcapil Kabupaten Sleman lebih mengoptimalkan pelayanan secara online di masa pandemic covid-19. Kedua, dapat lebih memperketat penerapan protokol kesehatan pada pelayanan secara offline. Ketiga, dapat memperluas ruang tunggu agar tidak terjadi kerumunan dari masyarakat yang sedang mengurus administrasi kependudukan secara offline. Keempat, memastikan lingkungan kerja dalam keadaan kondusif agar pelayanan kepada masyarakat tidak terganggu dan terhambat. Kelima, dapat mempersingkat waktu kepengurusan dokumen masyarakat dengan tujuan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat

DAFTAR PUSTAKA

- Bleskadit, H. M., Kaawoan, J., & Kumayas, N. (2020). Kinerja Aparatur Sipil Negara (Asn) Dalam Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Sorong Provinsi Papua Barat (Studi Pembuatan E-Ktp Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Sorong). *Jurnal Eksekutif*, 1(4).
- Liputan6.com (2019, 20 Februari). Pertama dan Satu-satunya, Pemprov DIY Raih Nilai ‘AA’ dalam SAKIP, Apa artinya. Di akses pada 18 Desember 2020, dari <https://www.liputan6.com/regional/read/3899282/pertama-dan-satu-satunya-pemprov-diy-raih-nilai-aa-dalam-sakip-apa-artinya>
- Lokadata.id (2020, 21 April). Kualitas Pelayanan Publik Memburuk Sejak ASN Kerja Dari Rumah. Diakses pada 24 September 2020, dari <https://lokadata.id/artikel/kualitas-pelayanan-publik-memburuk-sejak-asn-kerja-dari-rumah>
- Lumbanraja, A. D. (2020). Urgensi Transformasi Pelayanan Publik melalui E-Government Pada New Normal dan Reformasi Regulasi Birokrasi. *Administrative Law & Governance Journal*, 3(2), 220-231.
- Tambajong, S. (2017). Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Eksekutif*, 1(1).
- 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 Publik*.

Tempo.co (2020, 24 Juni). Kinerja ASN Di Era New Normal Wajib Di Evaluasi, Ini Sebabnya. Di akses pada 24 September 2021, dari <https://nasional.tempo.co/read/1465017/menteri-tjahjo-kumolo-usul-pns-terlibat-jual-beli-vaksin-covid-19-ilegal-dipecat>