

Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Indonesia Selama Pandemi Covid-19

Wisber Wiryanto^a

^aLembaga Administrasi Negara

e-mail: a.wisberwiryanto@yahoo.com

Abstrak

Pandemi Covid-19 telah berdampak pada perubahan pola kerja di seluruh dunia, termasuk pelayanan publik bidang administrasi kependudukan (Adminduk) di Indonesia. Instansi Kementerian Dalam Negeri telah mengeluarkan surat No. 443.1/2978/Dukcapil tanggal 16 Maret 2020, perihal Pelayanan Adminduk dan Pencegahan *Virus Corona (Covid-19)* kepada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dukcapil) di Provinsi, Kabupaten/Kota, agar memberikan pelayanan adminduk secara efisien dan efektif. Dalam rangka implementasi kebijakan, maka dilakukan kajian inovasi pelayanan administrasi kependudukan selama *pandemi* untuk mengetahui inovasi yang dilakukan oleh instansi Dukcapil dengan rumusan permasalahan, inovasi apa yang dilakukan selama *pandemi*? Studi dilakukan pada kuartal kedua tahun 2020. Metode penelitian menggunakan penelitian pustaka terhadap referensi, dokumen dan data yang relevan. Teknik *accidental sampling* digunakan untuk mengambil 15 instansi Dukcapil. Selanjutnya, dikumpulkan data sekunder dan menganalisis data dengan teknik deskriptif kualitatif terhadap inovasi pelayanan adminduk. Hasil kajian menemukan inovasi pelayanan adminduk selama *pandemi*, dalam 3 jenis yaitu *online-daring*, penerapan protokol kesehatan, dan inovasi jemput-bola. Instansi yang bersangkutan perlu mencontoh alternatif jenis inovasi yang sesuai dengan kondisi daerah setempat untuk menanggulangi kendala *pandemi*, dan dijadikan bahan masukan untuk kesiapan inovasi pelayanan adminduk era *new normal*.

Kata Kunci: administrasi kependudukan; inovasi pelayanan; *pandemi Covid-19*.

Innovation in Population Administration Services in Indonesia During the Covid-19 Pandemic

Abstract

The Covid-19 pandemic has an impact on changing work patterns around the world, including public services in population administration (Adminduk) in Indonesia. The Ministry of Home Affairs has issued letter No. 443.1/2978/Dukcapil dated March 16, 2020, concerning the Adminduk Service and Corona Virus Prevention (Covid-19) to the Population and Civil Registry institution in the Province, Regency/City, so that the administration service function is carried out efficiently and effectively. In the framework of implementing the policy, then conducted a study about administrative service innovation during the pandemic to find out the innovations made by the Dukcapil agency with the formulation of the problem, what innovations were made during the pandemic? The study was conducted in the second quarter of 2020. Research methods using literature review that consists of reference, documents and data which is relevant. Accidental sampling technique is used to take 15 Dukcapil agencies. Next, secondary data is collected and analyzing data with qualitative descriptive techniques towards innovation in population administration services. The results of the study found innovations in population administration services during the pandemic, in 3 (three) types, namely an online, the application of health protocols, and pickup the ball innovation. The relevant agencies need copying alternative types of public service innovations in accordance with local conditions to overcome the constraints of the pandemic, and used as input for prepare in the new normal eral population service innovations.

Keywords: population administration, service innovation, the Covid-19 pandemic.

A. PENDAHULUAN

Pelayanan administrasi kependudukan (adminduk) merupakan pelayanan publik yang penting karena ruang lingkungannya yang luas mencakup semua penduduk di Indonesia sejak lahir sampai meninggal. Dinamika perubahan kependudukan yang terjadi dari waktu ke waktu juga mempengaruhi kompleksitasnya. Oleh karena itu, pelayanan ini menjadi titik sentral bidang pelayanan lainnya, seperti pelayanan pendidikan, kesehatan dan sosial dan lain-lain.

Pelayanan adminduk ini dilaksanakan oleh Dinas dukcapil yang tersebar di seluruh daerah di Indonesia yang meliputi 34 (tiga puluh empat) provinsi; dan 416 (empat ratus enam belas) kabupaten; serta 98 (sembilan puluh delapan) kota. Kualitas pelayanan di masing-masing instansi tersebut bervariasi karena dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti kondisi geografis, dan permasalahan yang dihadapi lokal maupun global serta kemampuan yang berbeda dalam implementasi kebijakan adminduk.

Kebijakan adminduk berupa peraturan perundangan-undangan merupakan acuan untuk mengatasi permasalahan adminduk yang dihadapi. Peraturan perundang-undangan tersebut adalah UU No. 24/2013 tentang Perubahan UU No. 23/2006 tentang Adminduk. UU ini mengamanahkan kepada setiap pemerintah daerah kabupaten/kota agar menyelenggarakan urusan adminduk dengan baik. Petunjuk teknisnya yang diterbitkan tahun 2019 antara lain, Permendagri No.7/2019 tentang Pelayanan Adminduk secara Daring; dan Permendagri No. 96/2019 tentang Pendataan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan bagi Penduduk Rentan Adminduk.

Permasalahan yang bersifat lokal dalam pelayanan adminduk berkaitan dengan geografi serta faktor sistem dan manusia. Selain itu, permasalahan global *pandemi Covid-19* menjadi faktor yang sangat mempengaruhinya. *Pandemi Covid-19* menelan korban sebanyak setengah juta jiwa sampai pertengahan tahun 2020 (Tempo, 2020).

Terkait dengan berbagai upaya yang dilakukan pemerintah untuk menanggulangi *pandemi*, dibutuhkan kajian dan rekomendasi kebijakan. *Pandemi Covid-19* membuat perilaku sosial berubah, begitu pun kohesi sosial. *Pandemi* berdampak langsung pada kehidupan

masyarakat Indonesia sehingga mengalami perubahan yang cukup dramatis. Pola hidup berubah, mulai dari sisi individual sampai tataran sosial, budaya, ekonomi, politik, dan hukum (Lipi, 2020). Jadi, *pandemi Covid-19* telah berdampak pada perubahan pola kerja di seluruh dunia, termasuk pelayanan publik bidang adminduk di Indonesia.

Selanjutnya, instansi Kementerian Dalam Negeri mengeluarkan surat No. 443.1/2978/Dukcapil tanggal 16 Maret 2020, perihal Pelayanan Adminduk dan Pencegahan *Covid-19*, kepada Dinas Dukcapil di Provinsi, Kabupaten/Kota. Melalui surat ini dihimbau kepada Kepala Dinas tersebut agar mengutamakan layanan adminduk secara *online*-daring dan pencegahan *Covid-19*.

Adanya permasalahan dan kebijakan pemerintah yang telah disebutkan menjadi faktor pendorong dilakukannya inovasi pelayanan publik, misalnya inovasi pelayanan adminduk.

Inovasi adalah pengenalan cara baru dalam mengubah *input* menjadi *output* sehingga dihasilkan perubahan meningkatnya nilai manfaat (Fontana, 2011). Kegiatan inovasi merupakan penciptaan nilai. Dalam penciptaan nilai tersebut, inovasi harus mampu memberikan nilai tambah kesejahteraan (Nasution & Kartajaya, 2018). Menurut OECD (2019), *innovation is a source of growth and a tool for addressing global challenges like climate change and social issues such as inequality. Regions are seeking to promote their economic development increasingly through support to innovation. They define and implement strategies and policy instruments to build on their strengths and to shift course.* Jadi, inovasi merupakan kegiatan yang penting dilakukan oleh pemerintah dengan memperkenalkan cara baru dalam mengubah *input* menjadi *output* untuk pembangunan dan kesejahteraan masyarakat.

Inovasi merupakan proses sosial yang sangat dipengaruhi oleh interaksi antar pihak (Saparita, 2015: 14). Sedangkan menurut Dyer et.al (2013), pemikir inovatif menghubungkan bidang ilmu, masalah, atau ide, dimana orang lain memandangnya tidak berhubungan. Oleh 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. Berarti, keberhasilan inisiasi dan implementasi inovasi ditentukan oleh pemerintah dan masyarakat, terutama dalam mengembangkan inovasi untuk kesejahteraan rakyat.

Jadi, inovasi merupakan proses transformasi yang mengubah *input* (masyarakat miskin) menjadi *output* (masyarakat sejahtera) melalui pemanfaatan inovasi. Artinya, keberhasilan inovasi ditentukan oleh keberhasilan proses perubahan ke arah yang lebih baik. Jadi, inovasi sektor publik merupakan upaya solusi terhadap permasalahan yang dihadapi dan perubahan kebijakan sehingga proses pelayanan publik efisien, efektif. Misalnya, pelayanan *adminduk*.

Ada 3 (tiga) permasalahan pelayanan dan inovasi *adminduk*: Pertama, permasalahan yang disebabkan oleh faktor sistem dan manusia, sebagai berikut: (1) Keterbatasan Sistem: (a) IT yang kurang mendukung: jaringan lemah *bandwidth* kecil, data tidak sinkron; (b) Sarana prasarana: perangkat komputer lambat, blanko terbatas, tidak ada ruang tunggu; (c) Prosedur panjang: RT-RW-Kelurahan-Kecamatan-Dinas. (2) Faktor *Moral Hazard*: (a) *Corruptive/opportunistic behavior*: pungli, suap, calo, diskriminasi; (b) Partisipasi/kesadaran publik yang lemah; (c) Perilaku Petugas: Cemberut, tidak berorientasi pelayanan; dan (d) SDM kurang kapabel: tidak memiliki sertifikasi kompetensi, sering mutasi (Utomo, 2017). Untuk mengatasi masalah tersebut, maka diperlukan solusi pembaruan layanan *adminduk* secara berkesinambungan untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui inovasi.

Kedua, permasalahan inovasi sektor publik. Menurut Mulgan & Albury (2003: 31) inovasi sektor publik menghadapi kendala sebagai berikut: (1) Keengganan untuk menutup program atau organisasi yang gagal (*Reluctance to close down failing programmes or organization*); (2) ketergantungan yang berlebihan pada karyawan berkinerja tinggi sebagai sumber inovasi (*over-reliance on high performers as sources of innovation*); (3) teknologi tersedia tetapi ada hambatan aturan budaya organisasi (*technologies available but constraining cultural or organizational arrangements*); (4) Tidak ada penghargaan atau insentif untuk berinovasi atau mengadopsinya

(*no rewards or incentives to innovate or adopt innovations*).

Selanjutnya, (5) Rendahnya keterampilan dalam manajemen perubahan dan resiko (*Poor skills in active risk or change management*); (6) anggaran dan perencanaan jangka pendek (*short-term budgets and planning horizons*); (7) tingginya tekanan dan beban administrasi (*very pressures and administrative burdens*); dan (8) budaya menghindari resiko (*culture of risk aversion*).

Ketiga, permasalahan *global pandemi Covid-19* berdampak pada pelayanan dan inovasi sektor publik. Pada mulanya, wabah tersebut terjadi di Wuhan, China akhir tahun 2019. Selanjutnya, menyebar mewabah ke berbagai Negara, banyak penduduk yang tertular virus tersebut akibat kontak langsung. Sampai dengan pertengahan tahun 2020 wabah tersebut telah menelan korban sebanyak setengah juta jiwa (Tempo, 2020). Permasalahan global itu menimbulkan dampak perubahan kehidupan sosial ekonomi masyarakat, termasuk pola kerja di Indonesia. Instansi pelayanan *adminduk* perlu mencari solusi permasalahan dengan melakukan inovasi agar pelayanan bisa berfungsi selama pandemi.

Kebijakan pelayanan *adminduk online* selama *pandemi Covid-19*. Pelayanan *adminduk online* artinya proses pengurusan dokumen kependudukan yang pengiriman data/berkas persyaratannya dilakukan dengan media elektronik yang berbasis *web* memanfaatkan fasilitas teknologi, komunikasi dan informasi.

Instrumen kebijakan pelayanan *adminduk online* berupa Permendagri No.7/2019 tentang Pelayanan *Adminduk* secara Daring. Isinya memuat aturan: (1) ruang lingkup pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil; (2) penggunaan formulir elektronik; (3) cara pelayanan *adminduk* daring, termasuk pelayanan dalam hal penduduk tidak dapat menggunakan fasilitas *adminduk* daring; (4) kios pelayanan *adminduk* daring; dan (5) proses penandatanganan elektronik (TTE) dokumen kependudukan; dan (6) mekanisme kinerja; sarana dan prasarana.

Selanjutnya, kebijakan pelayanan *adminduk online* selama *pandemi Covid-19*. Surat instansi Kementerian Dalam Negeri No. 443.1/2978/Dukcapil per 16 Maret 2020, perihal Pelayanan *Adminduk* dan Pencegahan *Covid-19*.

Isinya, himbauan: (1) Menjaga jarak, tidak bertemu, *social distancing measures*. Kurangi kontak fisik; (2) Upayakan *thermal gun* untuk mengukur suhu tubuh pegawai/tamu; (3) menerapkan pola hidup bersih, membersihkan alat/ruangan dengan *desinfektan*. Petugas/pemohon cuci tangan dengan *hand sanitizer/sabun*; (4) Melakukan perubahan pola kerja untuk mencegah virus, tidak bersalaman, optimalisasi teknologi informasi dan komunikasi menggunakan *smartphone*. (5) Kepala Dinas masuk kantor untuk menjamin pelayanan, dan mengatur pejabat/staf yang bekerja *work from home* dan yang masuk kantor.

Selanjutnya, (6) Utamakan layanan *online*, dokumen dikirim *online* dengan format *pdf* dan penduduk mencetak di rumah. Aplikasi Dukcapil cetak dokumen kertas *HVS-A4/80 gram*; (7) Kepala Dinas mengumumkan masyarakat menunda urusan dokumen hingga 2 sampai 3 pekan ke depan. Bagi masyarakat yang membutuhkan dokumen untuk BPJS, Rumah Sakit, pendaftaran masuk TNI-Polri dilakukan secara *online*, *via whatsapp* dan SMS; (8) khusus perekaman KTP-el kontak fisik langsung, ditunda-kecuali yang *urgen*. Bila ditangani, gunakan protokol pencegahan *Covid-19*.

Implementasinya, Dinas dukcapil melaksanakan layanan *adminduk* secara *online-daring* selama *pandemi Covid-19* dengan berbagai cara, *via playstore, website, WA* dan SMS, jumlahnya 487 Dinas (Menpan.go.id, 2020). Jumlah ini meskipun belum mencapai keseluruhan daerah kabupaten/kota yang berjumlah 518; tetapi persentasenya tinggi mencapai 96%. Jadi, Dinas tersebut hampir semuanya telah melaksanakan layanan *adminduk* secara *online* selama *pandemi Covid-19*.

Sisanya, Dinas yang belum punya aplikasi layanan *online* sejumlah 4%. Dinas tersebut agar segera mengembangkannya secara bertahap beralih menuju *online*, untuk meningkatkan kualitas layanan *adminduk* (Gatra.com, 2020). Caranya, mereplikasi inovasi pelayanan *adminduk* secara *online* selama *pandemi Covid-19* yang ada di dinas yang bersangkutan.

Kajian literatur terdahulu, studi yang mengambil fokus inovasi pelayanan selama *pandemi Covid-19* masih sedikit. Jumlah yang terkumpul ada 4 (empat) judul saat ini. Penyebabnya, permasalahan *pandemi Covid-19*

baru terjadi dan masih berlangsung. Judul studi tersebut: (1) Memahami Gaya Kepemimpinan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan dan Inovasi yang dilakukan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Dalam Penanganan *Covid-19*: Sebuah Studi Literatur, oleh Ferryno, Muhamad Hafilh, dalam *JPLN*, Jakarta: STIA-LAN, 2020;

Selanjutnya, (2) Inovasi Pelayanan Konseling dalam Kerangka Merdeka Belajar oleh Nita, R.W., Sari, E.K.W., dan Usman, C.I. dalam Prosiding Seminar Nasional Bimbingan dan Konseling Universitas Negeri Malang, 2020; (3) Inovasi Model Donasi Masjid Melalui Penerapan *Financial Technology* di Era *Pandemi Covid-19*, oleh Wisandiko, Firman Adhar & Tias A. Indrawati, dalam Ajim, Surabaya: Universitas Airlangga, 2020; dan (4) Inovasi Kebijakan Publik tentang Pencegahan dan Penanggulangan Corona Virus (*Covid-19*) di Jawa Barat, oleh Anggara, S., Alfiah, S., Farida, A.S. dan Muslim, J dalam *Digital Library UIN Sunan Gunung Djati*, 2020.

Meskipun studi terdahulu memiliki kesamaan dengan studi ini dalam fokus inovasi pelayanan selama *pandemi Covid-19*. Namun, bidang layanan yang dikaji berbeda karena studi ini di bidang inovasi pelayanan *adminduk*; sedangkan studi lainnya di bidang inovasi pendidikan; inovasi layanan nirlaba yaitu donasi masjid; dan inovasi kebijakan publik.

Jadi, ada persamaan fokus kajian inovasi pelayanan selama *Pandemi Covid-19* tetapi beda pembedangannya. Di samping itu, ada perbedaan lokus, studi ini mengambil lokus instansi pelayanan *adminduk*; sedangkan studi yang pertama dan kedua, di lokus layanan pendidikan; studi yang ketiga, di lokus layanan nirlaba (layanan donasi masjid); dan studi yang keempat lokusnya di Jawa Barat. Dengan demikian, studi inovasi pelayanan *adminduk* ini baru dilakukan. Hasilnya diharapkan bisa digunakan untuk melengkapi studi inovasi pelayanan selama *pandemi Covid-19* di bidang pelayanan publik khususnya layanan *adminduk*.

Sehubungan dengan latar belakang permasalahan tersebut, maka dipandang urgensi melakukan kajian inovasi pelayanan *adminduk* selama *pandemi Covid-19*. Dengan rumusan permasalahan, apa saja inovasi pelayanan *adminduk* yang dilakukan instansi Dukcapil selama *pandemi Covid-19*? Tujuan kajian untuk mengetahui inovasi pelayanan *adminduk* selama

pandemi Covid-19. Hasil identifikasi inovasi pelayanan adminduk selama *pandemi Covid-19* diharapkan menjadi masukan bagi instansi dukcapil, dan dimanfaatkan sebagai masukan inovasi pelayanan adminduk *Era New Normal* untuk membangun kembali daya saing dan keberlanjutan organisasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di bidang adminduk.

Penelitian ini menggunakan metode studi pustaka (*literature*). Sampel penelitian diambil menggunakan teknik *accidental sampling* (Sugiyono, 2009: 85) yaitu mengambil sampel yang ditemukan secara kebetulan karena cocok digunakan untuk sumber data. Sampel yang digunakan adalah instansi dinas dukcapil yang melakukan inovasi layanan adminduk. Sampel diambil dibatasi jumlahnya 15 (limabelas) dinas dukcapil yang tersebar di wilayah Indonesia.

Pengumpulan data sekunder sampel dilakukan menggunakan media tertulis, cetak dan elektronik termasuk *website*. Data yang dikumpulkan berupa jenis inovasi instansi pelayanan adminduk selama masa *pandemi Covid-19*. Pengolahan data dilakukan dengan mengidentifikasi data menurut kelompok sesuai fokus kajian. Hasilnya disajikan dalam tabel. Selanjutnya dilakukan pembahasan dengan melakukan analisis data deskriptif kualitatif, untuk menjelaskan inovasi pelayanan adminduk selama *pandemi Covid-19*. Penelitian dilakukan di Jakarta, kuartal kedua tahun 2020.

B. PEMBAHASAN

Dinas dukcapil pemerintah provinsi dan kabupaten/kota menjalankan tugas dan fungsinya untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat di tengah *pandemi Covid-19* dilakukan dengan inovasi layanan adminduk. Jenis inovasi yang dilakukan, sebagai berikut:

Pertama, inovasi layanan adminduk *online-daring*, dilakukan oleh dinas dukcapil, sebagai berikut: (1) Dinas dukcapil provinsi DKI Jakarta melakukan inovasi Alpukat Betawi (Akses langsung layanan. kependudukan cepat, akurat untuk meng-*input* data bayi) saat *pandemi Covid-19* melayani *online*, fasilitas kesehatan isi data, hasilnya diantar (Liputan6.com, 2020); (2) Dinas dukcapil kota Denpasar melakukan inovasi Taring Disdukcapil (Pendaftaran melalui *online-daring*) *social* dan *physical distancing* di tengah *pandemi Covid-19* (Balipost.com, 2020); (3) Dinas

dukcapil kota Makassar melakukan inovasi layanan adminduk di tengah *pandemi Covid-19* secara *online-daring* untuk mencetak KK dan akta kelahiran di rumah (Sonora.id, 2020).

Kemudian, (4) Dinas dukcapil kab. Bener Meriah melakukan inovasi layanan *online* melalui Petugas Registrasi Kampung (PRK) dan *Whatsapp*, mencegah antrian (KK, KTP-el & akte kelahiran), *social & physical distancing* diterapkan (Drka.acehprov.go.id, 2020); (5) Dinas dukcapil kab. Agam melakukan inovasi Pak Dewa (Pelayanan adminduk dengan *Whatsapp*) saat Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) *Covid-19* (Sumbar.antaraneews.com, 2020); (6) Dinas dukcapil kab. Padang Pariaman melakukan inovasi layanan Nagita (Layanan Nagari Go Digital) aplikasi *android* dukcapil Ceria Mobile/ aplikasi berbasis *web*, pada masa PSBB (Posmetropadang.co.id, 2020).

Selanjutnya, (7) Dinas dukcapil kab. Sukabumi melakukan inovasi layanan *Mopeling Sarasa* (Motor Pelayanan Keliling Saba Rahayat Desa) layanan jemput bola saat *pandemi Covid-19*; melalui *WA*, *online website*, protokol kesehatan dan penyemprotan *desinfectan* diterapkan (Portal.sukabumikota.go.id, 2020); (8) Dinas dukcapil kab. Buleleng melakukan inovasi layanan adminduk *daring*, penyemprotan *desinfectan*, penerapan *social distancing* (jaga jarak & membatasi pegawai masuk kerja), layanan *daring* untuk memutus rantai virus (Balipost.com, 2020); (9) Dinas dukcapil kab. Penajam Paser Utara melakukan inovasi layanan aplikasi Go PPU (Go Penajam Paser Utara) saat *pandemi Covid-19*, layanan adminduk *online-daring*, melalui aplikasi di *Play-store*, hasilnya bisa langsung di *print-out* di rumah (Kaltim.antaraneews.com, 2020).

Dan (10) Dinas dukcapil kab. Maluku Barat Daya melakukan inovasi layanan pengurusan dokumen adminduk *online* melalui media sosial *Whatsapp & mobile* ke desa dan dusun saat *pandemi Covid-19* (Wartamaluku.com, 2020); serta (11) Dinas dukcapil kab. Teluk Bintuni lakukan layanan pengurusan dokumen adminduk *online* melalui *whatsapp* dan *facebook* selama tanggap darurat *Covid-19* (Taburapos.com, 2020).

Jadi, dinas dukcapil pada umumnya melakukan inovasi layanan adminduk *online*. Inovasi layanan yang dilakukan adalah layanan proses pengurusan dokumen kependudukan

pada pengiriman data/berkas persyaratannya menggunakan media elektronik yang berbasis *web* dengan memanfaatkan fasilitas teknologi, komunikasi dan informasi. Fasilitas tersebut antara lain *whatsapp* dan *facebook*. Inovasi layanan *adminduk online* tersebut ada yang dilakukan secara tersendiri dan ada pula yang dilakukan secara terpadu dengan layanan protokol kesehatan dan/atau jemput bola.

Kedua, inovasi layanan *adminduk* dengan protokol kesehatan, dilakukan oleh dinas dukcapil, sebagai berikut: (1) Dinas dukcapil provinsi DKI Jakarta melakukan inovasi Alpukat Betawi (Akses langsung layanan. kependudukan cepat, akurat untuk meng-*input* data bayi) saat *pandemi Covid-19* melayani *online*, fasilitas kesehatan isi data, hasilnya diantar (Liputan6.com, 2020); (2) Dinas dukcapil kota Denpasar melakukan inovasi Taring Disdukcapil (Pendaftaran melalui *online-daring*) *social* dan *physical distancing* di tengah *pandemi Covid-19* (Balipost.com, 2020); (3) Dinas dukcapil kab. Bener Meriah melakukan inovasi layanan *online* melalui Petugas Registrasi Kampung (PRK) dan *Whatsapp*, mencegah antrian (KK, KTP-el dan akte kelahiran), *social & physical distancing* diterapkan (Drka.acehprov.go.id, 2020).

Selanjutnya, (4) Dinas dukcapil kab. Sukabumi melakukan inovasi layanan *Mopeling Sarasa* (Motor Pelayanan Keliling Saba Rahayat Desa) layanan jemput bola saat *pandemi Covid-19*; melalui *WA*, *online website*, protokol kesehatan dan penyemprotan *disinfectan* diterapkan (Portal.sukabumikota.go.id, 2020); dan (5) Dinas dukcapil kab. Buleleng melakukan inovasi layanan *adminduk* *daring*, penyemprotan *desinfectan*, penerapan *social distancing* (jaga jarak dan membatasi pegawai masuk kerja), layanan *daring* untuk memutus rantai virus (Balipost.com, 2020).

Jadi, ada sebagian dinas dukcapil melakukan inovasi layanan *adminduk* dengan menerapkan protokol kesehatan. Protokol kesehatan dilakukan dengan menerapkan *social & physical distancing* (menjaga jarak dan membatasi pegawai masuk kerja), dan penyemprotan *desinfectan*. Inovasi layanan *adminduk* dengan menerapkan protokol kesehatan tersebut tidak ada yang dilakukan secara tersendiri melainkan dipadukan dengan layanan *online*/jemput bola.

Ketiga, inovasi jemput bola. Inovasi layanan *adminduk* jemput bola dilakukan oleh dinas dukcapil, sebagai berikut: (1) Dinas dukcapil kota Bogor melakukan inovasi layanan *adminduk* jemput bola dengan layanan perekaman KTP-el langsung di tempat khusus lansia, *difabel* dan warga yang sakit keras saat *pandemi Covid-19* (Bogorupdate.com, 2020); (2) Dinas dukcapil kota Sukabumi melakukan inovasi *Mopeling Sarasa* (Motor Pelayanan Keliling Saba Rahayat Desa) layanan jemput bola saat *pandemi Covid-19*; melalui *WA*, *online website*, protokol kesehatan dan penyemprotan *desinfectan* diterapkan (Posmetropadang.co.id, 2020).

Kemudian, (3) Dinas dukcapil kabupaten Cilacap melakukan inovasi kerjasama dinas dukcapil dan PT Pos Indonesia mendistribusikan KTP-el (telah diajukan cetak ke operator kecamatan) langsung ke rumah masyarakat saat *pandemi Covid-19* (Disdukcapil.cilacapkab.go.id, 2020); (4) Dinas dukcapil kabupaten Bandung Barat melakukan inovasi Silayung (Sistem pelayanan antar langsung) dokumen *adminduk* diserahkan ke rumah pemohon saat *pandemi Covid-19* (Pasundanekspress.co, 2020);

Selanjutnya, (5) Dinas dukcapil kabupaten Trenggalek melakukan inovasi *gandeng blojek* untuk percepat layanan kirim dokumen *adminduk* saat *pandemi Covid-19* protokol kesehatan diterapkan (Trenggalekkab.go.id, 2020); dan (6) Dinas dukcapil kabupaten Maluku Barat Daya melakukan inovasi layanan pengurusan dokumen *adminduk online* melalui media sosial *Whatsapp & mobile* ke desa/dusun saat *pandemi Covid-19* (Wartamaluku.com, 2020).

Jadi, ada sebagian dinas dukcapil melakukan inovasi layanan *adminduk* secara jemput bola. Layanan jemput bola adalah layanan proses pengurusan dokumen kependudukan hingga pendistribusiannya kepada penduduk yang bersangkutan. Layanan jemput bola bervariasi di masing-masing daerah, bentuknya antara lain: melakukan perekaman KTP-el langsung di tempat khusus lansia, *difabel* dan warga yang sakit keras di masa *Covid-19*; dan mendistribusikan dokumen *adminduk* (KTP-el) langsung ke rumah penduduk. Layanan jemput bola ada yang dilakukan oleh Dinas Dukcapil bekerjasama dengan PT Pos Indonesia atau menggandeng ojek. Inovasi layanan *adminduk* dengan cara jemput bola ada yang dilakukan

secara tersendiri (jemput bola); ada yang dilakukan bersama layanan *online* secara terpadu (jemput bola dan *online*); dan ada yang dilakukan bersama layanan *online* dan protokol kesehatan (jemput bola, *online* dan protokol kesehatan).

Dari hasil penelitian tersebut diketahui, bahwa adanya permasalahan *pandemi Covid-19* dan perubahan kebijakan dijadikan faktor pendorong bagi Dinas dukcapil untuk mengatasi permasalahan dalam menjalankan tugas dan fungsinya dengan mencari solusi dengan cara melakukan perubahan pola kerja melalui inovasi.

Hal ini menggambarkan adanya pola hubungan antara permasalahan *pandemi Covid-19* dan perubahan kebijakan untuk mengatasi permasalahan dengan inovasi layanan adminduk selama *pandemi Covid-19* sehingga dilakukan inovasi dalam jenis *online*, penerapan protokol kesehatan dan jemput bola untuk menjamin pelayanan adminduk berfungsi dengan baik.

Cara yang dilakukannya mengutamakan pelayanan *online*. Di samping itu, dilakukan penerapan protokol kesehatan berupa *social* dan *physical distancing* yaitu menjaga jarak antara petugas dan pelanggan untuk mencegah penularan wabah tersebut; dan juga dilakukan cara jemput bola.

Inovasi pelayanan adminduk selama *pandemi Covid-19*, dapat dijadikan sebagai masukan guna melakukan inovasi pelayanan adminduk *Era New Normal* untuk membangun kembali daya saing serta keberlanjutan bagi organisasi, dalam penyelenggaraan pelayanan adminduk.

C. PENUTUP DAN REKOMENDASI

Kesimpulan: Adanya permasalahan *pandemi* dan perubahan kebijakan menjadi faktor pendorong bagi dinas dukcapil melakukan inovasi pelayanan adminduk selama *pandemi Covid-19*, ditemukan ada 3 (tiga) jenis inovasi yaitu *online-daring*, penerapan protokol kesehatan dan inovasi jemput bola.

Rekomendasi: Instansi dinas dukcapil lainnya perlu mencontoh inovasi pelayanan adminduk selama *pandemi Covid-19* diantaranya inovasi *online*, penerapan protokol kesehatan dan jemput bola disesuaikan dengan kondisi daerah setempat agar pelayanan berfungsi dengan baik. Selanjutnya, inovasi pelayanan adminduk selama *pandemi Covid-19* dapat dijadikan masukan untuk

kesiapan melakukan inovasi pelayanan adminduk *Era New Normal*.

REFERENSI

- Anggara, S., Alfiah, S., Farida, A.S. dan Muslim, J. 2020. *Inovasi Kebijakan Publik Pencegahan dan Penanggulangan Covid-19 di Jawa Barat*. Digital Library UIN Sunan Gunung Djati.
- Dyer, J. *et.al.* 2013. *The Inovator's DNA- Mastering the Five Skill of Disruptive Innovators*. Penerjemah: Cornelius Trihendardi, Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Ferryono, M.H. 2020. *Memahami Gaya Kepemimpinan Mendikbud dan Inovasi yang dilakukan Kemendikbud Dalam Penanganan Covid-19: Sebuah Studi Literatur*, JPLN Vol.2 No.1, Jakarta: STIA-LAN.
- Fontana, A. 2011. *Innovate We Can!* Bekasi: Cipta Inovasi Sejahtera.
- Mulgan, G. & Albury, D. 2003, *Innovation in the Publik Sector*, p. 31.
- Nasution, A.H. & Kartajaya, H. 2018. *Inovasi*, Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Nita, R.W., Sari, E.K.W., dan Usman, C.I. 2020. *Inovasi Pelayanan Konseling dalam Kerangka Merdeka Belajar*. Prosiding Bimbingan dan Konseling Universitas Negeri Malang.
- Saparita, R. *et.al.* 2015. *Membangun Inovasi untuk Kesejahteraan Masyarakat*. Jakarta: Lipi Press.
- Sugiyono, 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif*, Alfabeta.
- Wisandiko, F.A. & Tias A.I., 2020. *Inovasi Model Donasi Masjid Melalui Penerapan Financial Technology di Era Pandemi Covid-19*, Ajim, Surabaya: Universitas Airlangga.
- Undang-Undang No. 24/2013 tentang Perubahan Undang-Undang No. 23/2006 tentang Administrasi Kependudukan.
- Permendagri No. 7/2019 tentang Pelayanan Adminduk secara Daring.
- Permendagri No. 96/2019 tentang Pendataan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan bagi Penduduk Rentan Adminduk.
- Surat No. 443.1/2978/Dukcapil, 16 Maret 2020, *Pelayanan Adminduk dan Pencegahan Covid-19*.

- Gatra.com. 18 April 2020.
<https://www.gatra.com/detail/news/475960/teknologi/layanan-online-di-467-disdukcapil-saat-wabah-covid-19>
- Lipi. 18 Juni 2020.
<http://kependudukan.lipi.go.id/id/berita/seputar-kegiatan-ppk/989-pandemi-covid-19-dalam-perspektif-kajian-sosial-dari-psbb-sampai-kenormalan-baru>
- Menpan.go.id. 14 Mei 2020.
<https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/dukcapil-go-digital-semakin-optimal-selama-pandemi>
- Tempo. 30 Juni 2020.
<https://koran.tempo.co/read/internasional/454713/kematian-global-akibat-covid-19-tembus-setengah-juta-jiwa>
- OECD. 2019.
<http://www.oecd.org/governance/regional-policy/regionalinnovation.htm>, 15 Juni 2020
- Utomo, Tri Widodo W. 10 November 2017.
<https://www.slideshare.net/triwidodo/wutomo/inovasi-pelayanan-administrasi-kependudukan>