

LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI MASA PANDEMI COVID 19 DI KABUPATEN REMBANG DALAM MEWUJUDKAN *GOOD GOVERNANCE*

KARTIMAN

Universitas 17 Agustus 1945 Semarang

ABSTRAK

Dunia diguncang oleh munculnya pandemi virus corona (COVID-19) yang berdampak signifikan pada perubahan dunia. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 21 mengatur penyelenggara pelayanan publik mempunyai kewajiban untuk memenuhi komponen standar pelayanan minimal, sehingga walaupun ada kebijakan pembatasan pelayanan publik tersebut, penyelenggara pelayanan publik tetap harus mematuhi standar pelayanan minimal dengan tetap memperhatikan hak dan kewajiban masing-masing pihak baik penyelenggara maupun masyarakat. Namun sejak pemberlakuan kebijakan ASN bekerja dari rumah (WFH), tak sedikit warga masyarakat pengguna layanan mengeluhkan terhambatnya pelayanan publik. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana layanan administrasi kependudukan di Masa Pandemi Covid 19 di Kabupaten Rembang dan bagaimana kendala dan solusi penyelesaian layanan administrasi kependudukan di Masa Pandemi Covid 19 di Kabupaten Rembang Dalam Mewujudkan *Good Governance*. Metode pendekatan dalam penelitian ini adalah yuridis empiris. Metode pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara kemudian data yang terkumpul dianalisis menggunakan metode analisis kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan penerapan pelayanan publik dalam bidang administrasi kependudukan di Kabupaten Rembang selama masa pandemi ini telah banyak mempergunakan alur proses atau tata cara secara online, dimana didalam sistem yang telah dibuat masyarakat dapat dengan lebih mudah mengetahui informasi dan melakukan berbagai keperluan yang dibutuhkannya dirumah saja tanpa harus datang ke kantor administrasi kependudukan. pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di kabupaten Rembang masih terdapat beberapa kendala, kendala dan hambatan tersebut berasal dari faktor internal dan eksternal. Faktor internal ini berasal dari pemerintahan atau pengelolaan layanan administrasi kependudukan, sedangkan untuk faktor eksternal berasal dari masyarakat di Kabupaten Rembang.

Kata Kunci : Pemerintahan; *Good Governance*; Pelayanan Publik

A. PENDAHULUAN

Dunia sedang dihebohkan dengan munculnya Pandemi Corona Virus Disease (COVID-19), yang membawa dampak signifikan ke perubahan dunia. Mulai dari aspek ekonomi, sosial, hingga kehidupan sehari-hari, hampir tak ada yang bisa berkelit dari kemunculan virus COVID - 19 ini, tidak terkecuali terhadap pelayanan publik sejak virus corona pertama kali muncul akhir Desember 2019 lalu. Terkait tentang pelayanan publik saat pandemi COVID-19 merupakan tantangan dari pemerintah cukup berat karena harus mampu memenuhi harapan masyarakat terkait pelayanan publik, yaitu adanya kepastian pelayanan, responsivitas pelayanan dan kejelasan informasi pelayanan.

Sejak awal Maret 2020, berbagai kebijakan telah dikeluarkan oleh pemerintah pusat dan daerah. Mulai dari membatasi hubungan sosial (*social distancing*), menghimbau untuk bekerja di rumah (*work from home*) bagi sebagian besar Aparatur Sipil Negara (ASN),

meniadakan kegiatan ibadah, dan meminta masyarakat untuk tetap di rumah serta mengurangi aktivitas ekonomi di luar rumah. WFH (*work from home*) sendiri merupakan hasil dari kebijakan yang diatur dalam Surat Edaran Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 19 Tahun 2020 Tentang Penyesuaian Sistem Kerja Aparatur Sipil Negara Dalam Upaya Pencegahan Penyebaran COVID-19 di Lingkungan Instansi Pemerintah. Dimana Surat Edaran ini pada akhirnya mewajibkan kepada setiap ASN nya untuk dapat menjalankan tugas dan kewajibannya dalam melayani publik secara daring. Kebijakan tersebut bermaksud baik, namun dampak dari kebijakan tersebut memiliki resiko tinggi, hingga akhir Maret 2020 kebijakan pemerintah bukan hanya *social distancing* namun dilanjutkan dengan *Physical Distancing*, dan juga pemerintah telah menetapkan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB).¹

Pelayanan Administrasi Kependudukan menjadi salah satu pelayanan penting yang selalu dibutuhkan masyarakat termasuk pada masa pandemi seperti ini. Beberapa pemerintahan kabupaten terus mengupayakan pelayanan prima dengan berbagai inovasi yang mendukung optimalnya pelayanan Administrasi Kependudukan sesuai prosedur pencegahan COVID-19. Kementerian PAN-RB juga telah mengeluarkan Surat Edaran Nomor 58 Tahun 2020 yang berisi tentang petunjuk sistem kerja Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam tatanan normal baru. Untuk dapat memenuhi harapan masyarakat terkait pelayanan publik, perlunya lima strategi sebagai berikut: melakukan penyederhanaan proses bisnis dan SOP pelayan dengan memanfaatkan TIK, menggunakan media informasi untuk menyampaikan standar pelayanan, membuka media komunikasi online sebagai wadah konsultasi maupun pengaduan, memastikan kualitas output dari produk layanan dan memperhatikan protokol kesehatan yang ditetapkan Menteri Kesehatan.²

Pemberlakuan WFH ini memang tidak diberlakukan kepada seluruh penyelenggara pelayanan publik, dikarenakan ada beberapa bidang yang tidak dapat melakukan WFH, seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terkait dengan perekaman KTP-EI, mengenai pembayaran pajak kendaraan bermotor maupun perpanjangan STNK di Samsat, dan bidang-bidang lain yang memerlukan kedatangan masyarakat secara langsung. Walaupun tidak memberlakukan WFH, tetapi tetap memberlakukan pembatasan pelayanan publik. Pembatasan yang dilakukan yaitu seperti dengan mengurangi jumlah antrian yang masuk ke dalam ruangan dan di dalam ruangan, serta pelayanan harus mengikuti anjuran jarak aman yaitu minimal 1 meter. Dengan berlakunya WFH bagi pegawai-pegawai yang bergerak dalam pelayanan publik, menyebabkan pelayanan publik menjadi terhambat, karena pada akhirnya beberapa bidang pelayanan tidak dapat melayani masyarakat secara langsung. Akan tetapi, penyelenggara pelayanan publik kemudian membuat inovasi-inovasi dalam memberikan pelayanan agar pelayanan tidak terhambat seperti memberikan pelayanan melalui sistem online.³

¹ <https://ombudsman.go.id/> diakses pada tanggal 25 November 2020

² <https://map.ugm.ac.id/>, diakses 25 November 2020.

³ <https://ombudsman.go.id/>, diakses 19 November 2020.

Di dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sendiri, sebagai dasar dalam penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan pelayanan tidak diatur mengenai pembatasan pelayanan publik, sebagaimana yang diterapkan oleh penyelenggara pelayanan publik saat ini. Namun, berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 21 yang berbunyi:

“Komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

1. dasar hukum;
2. persyaratan;
3. sistem, mekanisme, dan prosedur;
4. jangka waktu penyelesaian;
5. biaya/tarif
6. produk pelayanan;
7. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
8. kompetensi pelaksana;
9. pengawasan internal;
10. penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
11. jumlah pelaksana;
12. jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
13. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan; dan
14. evaluasi kinerja pelaksana.”

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 21 mengatur penyelenggara pelayanan publik mempunyai kewajiban untuk memenuhi komponen standar pelayanan minimal seperti persyaratan, dasar hukum, sistem mekanisme prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya, produk layanan, dan lain-lain, sehingga walaupun ada kebijakan pembatasan pelayanan publik tersebut, penyelenggara pelayanan publik tetap harus mematuhi standar pelayanan minimal dengan tetap memperhatikan hak dan kewajiban masing-masing pihak baik penyelenggara maupun masyarakat, sebagaimana diatur dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 BAB IV dari Pasal 14 sampai dengan Pasal 19. Sehingga walaupun terjadi pembatasan dalam pemberian pelayanan publik, tetapi penyelenggara masih memberikan pelayanan publik yang efektif dan prima kepada masyarakat.

Dengan adanya pembatasan pelayanan publik menjadi sedikit berkurang benefit yang diperoleh masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik. Akan tetapi, masyarakat tetap mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan publik yang baik dan masyarakat mempunyai peran dalam pengawasan terhadap pembatasan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik. Peran masyarakat sesuai dengan Undang-undang adalah untuk mengawasi jalannya pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Seperti yang diatur dalam Pasal 39 berbunyi:

1. Peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dimulai sejak penyusunan standar pelayanan sampai dengan evaluasi dan pemberian penghargaan.
2. Peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diwujudkan dalam bentuk kerja sama, pemenuhan hak dan kewajiban masyarakat, serta peran aktif dalam penyusunan kebijakan pelayanan publik.
3. Masyarakat dapat membentuk lembaga pengawasan pelayanan publik.
4. Tata cara pengikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik diatur lebih lanjut dalam peraturan pemerintah.

Dalam keadaan darurat dan mendesak saat ini yang dikarenakan penyebaran virus COVID-19 yang sangat cepat ini, masyarakat mungkin tidak dilibatkan dalam penyusunan standar pelayanan terkait pembatasan pelayanan publik. Akan tetapi, masyarakat masih mempunyai peran yang lain yaitu sebagaimana diatur dalam Pasal 35 ayat (3) yang berbunyi:

1. Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal.
2. Pengawasan internal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui:
 - a. pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
 - b. pengawasan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan
3. Pengawasan eksternal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui:
 - a. pengawasan oleh masyarakat berupa laporan atau pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
 - b. pengawasan oleh ombudsman sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
 - c. pengawasan oleh Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota.

Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik itu dapat dilakukan oleh pengawas internal dan eksternal, masyarakat yang merupakan pengawas eksternal dapat melakukan tugas pengawasannya dengan melalui laporan atau pengaduan, akan tetapi masyarakat tidak bisa menilai atau melakukan pengawasan secara penuh terkait standar layanan, dikarenakan kondisi sekarang masih tidak normal. Pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat ini dilakukan dengan memastikan apakah pembatasan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara ini masih memenuhi komponen-komponen dalam standar pelayanan, sesuai dengan yang diatur dalam Pasal 21, serta masyarakat masih mendapatkan haknya sebagaimana diatur juga dalam Pasal 18 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Sejak pemberlakuan kebijakan ASN bekerja dari rumah atau *work from home* (WFH), tak sedikit warga masyarakat pengguna layanan mengeluhkan terhambatnya pelayanan publik. Keluhan itu antara lain pelayanan administrasi kependudukan, listrik, perpajakan, perizinan dan lain sebagainya. Data Kemenpan RB mencatat bahwa, seiring pemberlakuan WFH bagi aparatur sipil negara terdapat keluhan mengenai terganggunya pelayanan publik. Keluhan paling banyak terkait pelayanan administrasi kependudukan (153 laporan), dari total 348 laporan, disusul pelayanan kelistrikan (116 laporan), perpajakan (40 laporan), perizinan (20

laporan), keimigrasian (11 laporan), serta minyak dan gas (8 laporan).⁴ Animo masyarakat menyampaikan keluhan pelayanan publik selama pandemi COVID-19 mengalami tren peningkatan. Adapun substansi pelayanan yang dikeluhkan antara lain, pelayanan pertanahan (11%), pelayanan kepolisian dan pelayanan perbankan masing-masing (10%), pelayanan ketenagakerjaan (7%), pelayanan perhubungan dan pelayanan desa masing-masing (6%), lalu pelayanan kesehatan, pelayanan administrasi kependudukan dan pelayanan jaminan sosial masing-masing (5%).⁵

Dari data di atas memberi gambaran tingginya akses warga masyarakat terhadap pelayanan publik di tengah pandemi COVID-19 tidak berbanding linear dengan kepastian pelayanan yang diperoleh, hal ini tercermati pada komplain pelayanan publik yang mengalami kenaikan. Komplain dengan mekanisme voice (selain mekanisme exit) merupakan satu-satunya alternatif yang digunakan untuk mengeluhkan pelayanan yang bersifat publik, sekaligus kontrol terhadap aparatur pemerintah untuk memberikan pelayanan yang akuntabel.

Adanya kendala mengenai pelayanan publik juga dialami oleh Kabupaten Rembang. Dimana pelayanan administrasi kependudukan Kabupaten Rembang yang dilakukan melalui nomor WA (WhatsApp) pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang, Jawa Tengah, terpaksa dihentikan. Penghentian layanan akibat banyaknya pemohon hingga nomor WA tersebut error. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang Moch Daenuri menjelaskan, pihaknya menyediakan tiga nomor WA untuk melayani masyarakat selama masa siaga pandemi COVID-19. Mayoritas warga mengurus KTP, kartu keluarga, akta kelahiran maupun kematian. Saat ini ada dua cara yang diterapkan Dindikcapil Rembang, untuk melayani masyarakat. Pertama, melalui website dindikcapil.rembangkab.go.id. Kedua, warga datang ke kantor Dindikcapil mengajukan berkas. Namun, pemohon tidak boleh menunggu karena akan memicu kerumunan. Kendati demikian, pilihan pertama tidak menjadi solusi dimana sering kali warga enggan memanfaatkan fasilitas pelayanan online sehingga tetap datang ke Dindikcapil Rembang, meski jauh sekalipun.⁶

Fakta mengenai kebijakan ASN bekerja dari rumah (WFH) adalah belum ditopang oleh budaya kerja dan kreativitas aparatur pemerintah untuk memberikan pelayanan dari rumah. Kebijakan tersebut tidak dapat berjalan efektif apabila didukung kultur birokrasi yang lamban, karena hanya birokrasi tangkas (*agile bureaucracy*) yang mampu beradaptasi menjaga kelangsungan pelayanan publik kepada warga masyarakat selama pandemi. Di sisi lain, penyelenggara pelayanan publik khawatir pada hak-hak masyarakat seperti yang tercantum dalam Pasal 18 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang akan terabaikan khususnya pada jenis pelayanan administratif. Oleh karena itu, diperlukan solusi dalam meminimalisasi kekhawatiran dan dilema tersebut. Sementara itu, wabah COVID-19 yang belum berakhir. Ketidakwaspadaan akan menyulut terjadinya wabah gelombang kedua yang bisa jadi lebih berbahaya. Kewaspadaan itu, termasuk dalam pelayanan publik, karena saat ini kapasitas pemerintah dalam pengujian orang positif COVID-19 masih sangat rendah dan belum dijalankannya pelacakan korban secara sistematis.

Berdasarkan hal-hal tersebut di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai layanan administrasi kependudukan masa pandemi COVID-19 dengan judul **“Layanan Administrasi Kependudukan Di Masa Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Rembang Dalam Mewujudkan Good Governance”**.

⁴ <https://www.kompas.com/> diakses pada tanggal 25 November 2020.

⁵ <https://ombudsman.go.id/> diakses pada tanggal 25 November 2020.

⁶ <https://jateng.inews.id/> diakses pada tanggal 25 November 2020.

B. METODE PENELITIAN

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode yuridis empiris, yaitu penelitian yang didasarkan pada perundang-undangan dan juga menggunakan penelitian yang didasarkan pada fakta, realita dan permasalahan yang ada di lapangan.⁷ Jadi pendekatan yuridis empiris merupakan suatu penelitian yang meneliti tentang layanan administrasi kependudukan masa pandemi COVID-19 di Kabupaten Rembang dalam mewujudkan *Good Governance*.

Data diperoleh dengan melakukan studi kepustakaan (*liberary research*). Pengumpulan data ini dilakukan dengan studi atau penelitian kepustakaan (*liberary research*), yaitu dengan mempelajari peraturan-peraturan, dokumen-dokumen maupun buku-buku yang ada kaitannya dengan masalah yang diteliti dan doktrin atau pendapat para sarjana.⁸ Pengumpulan data sekunder ini dilakukan dengan tujuan mendapatkan landasan teoritis dan landasan hukum untuk berpijak dalam melakukan analisa data hasil penelitian nantinya.

Pembahasan tesis ini, penulis menggunakan metode analisis kualitatif yaitu analisis data yang berpusat pada usaha dalam penemuan asas-asas dan informasi-informasi yang bersumber dari responden. Cara berpikir untuk mengambil kesimpulan dari penelitian yang dilakukan penulis dengan menggunakan metode induktif yaitu suatu metode untuk mengambil kesimpulan berdasarkan suatu pengertian khusus kemudian disimpulkan kepada pengertian yang bersifat umum.⁹

Data yang diperoleh dari hasil penelitian lapangan dan kepustakaan, kemudian dianalisis dengan metode analisis kualitatif untuk menjawab permasalahan yang telah dirumuskan, yaitu dengan menganalisis kualitas dari data yang diperoleh, sehingga didapat gambaran yang jelas dan relevan tentang mengenai layanan administrasi kependudukan masa pandemi COVID-19 di Kabupaten Rembang dalam mewujudkan *Good Governance*.

C. PEMBAHASAN

1. Layanan Administrasi Kependudukan Di Masa Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Rembang Dalam Mewujudkan *Good Governance*

a) Layanan Administrasi Kependudukan

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.¹⁰

Peraturan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, dibuat dengan menimbang beberapa hal, sebagai berikut:

- a. Bahwa Negara berkewajiban melayani setiap warga Negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;

⁷Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, 2010, *Metodologi Penelitian*, Jakarta: Bumi Aksara, hlm 80.

⁸Bambang Sunggono, 2013, *Metodologi Penelitian Hukum*, Jakarta: cetakan ke -14 Rajawali Pers, hlm 118.

⁹Suriasumantri, Jujun S. 2009, *Filsafat Ilmu Sebuah Pengantar Populer*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, hlm. 60.

¹⁰ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

- b. Bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik;
- c. Bahwa sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas;
- d. Bahwa sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan pengaturan hukum yang mendukungnya;

Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.¹¹

Berdasarkan Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, menjelaskan bahwa: Administrasi Kependudukan sebagai suatu sistem diharapkan dapat diselenggarakan sebagai bagian dari penyelenggaraan Administrasi Negera. Dari segi kepentingan penduduk, Administrasi Kependudukan memberikan pemenuhan hak-hak administratif, seperti pelayanan publik serta perlindungan yang berkenaan dengan Dokumen Kependudukan, tanpa adanya perlakuan yang diskriminatif.

Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil bertujuan untuk¹²:

- a. Memberikan keabsahan identitas dan kepastian hukum atas dokumen Penduduk untuk setiap Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting yang dialami oleh Penduduk;
- b. Memberikan perlindungan status hak sipil Penduduk;
- c. Menyediakan data dan informasi kependudukan secara nasional mengenai Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil pada berbagai tingkatan secara akurat, lengkap, mutakhir, dan mudah diakses sehingga menjadi acuan bagi perumusan kebijakan dan pembangunan pada umumnya;
- d. Mewujudkan tertib Administrasi Kependudukan secara nasional dan terpadu;
- e. Menyediakan data Penduduk yang menjadi rujukan dasar bagi sektor terkait dalam penyelenggaraan setiap kegiatan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan.

Dalam Sinambela secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:¹³

- a. Transparan

¹¹ Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2013 Pasal 1

¹² *Ibid*

¹³ Sinambela, Lijan Poltak, 2006, dkk. Reformasi Pelayanan Publik, Jakarta: Bumi Aksara, hlm 6.

Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

- b. Akuntabilitas
Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional
Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif
Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan Hak
Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain. Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik, jika dihubungkan dengan administrasi publik, pelayanan adalah kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat. Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti:
 - a) Kinerja (*performance*)
 - b) Keandalan (*reliability*)
 - c) Mudah dalam penggunaan (*easy of use*)
 - d) Estetika (*esthetics*), dan sebagainya

b) Layanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Rembang

Pada Layanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Rembang memiliki susunan organisasi yang terdiri dari:

- a. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- b. Sekretariat, Terdiri dari:
 1. Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan;
 2. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian;
- c. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk
 1. Seksi Identitas Penduduk
 2. Seksi Pindah Datang dan Pendataan Penduduk
- d. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil
 1. Seksi Kelahiran dan Kematian
 2. Seksi Perkawinan, Perceraian, Perubahan Satus Anak dan Pewarganegaraan
- e. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data, terdiri dari:
 1. Seksi pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan
 2. Seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan
- f. Kelompok Jabatan Fungsional

TABEL 2
JUMLAH PENDUDUK SEMESTER 2 TH 2020
DI KABUPATEN REMBANG

NO	KECAMATAN	LAKI-LAKI	PEREMPUAN	JUMLAH
1	SUMBER	18.351	18.503	36.854
2	BULU	14.167	13.885	28.052
3	GUNEM	12.284	12.018	24.302
4	SALE	19.484	19.185	38.669
5	SARANG	31.155	29.992	61.147
6	SEDAN	28.109	26.961	55.070
7	PAMOTAN	25.427	24.533	49.960
8	SULANG	19.548	19.521	39.069
9	KALIORI	21.176	21.414	42.590
10	REMBANG	45.465	45.925	91.390
11	PANCUR	15.655	15.269	30.924
12	KRAGAN	32.830	32.325	65.155
13	SLUKE	14.857	14.749	29.606
14	LASEM	25.553	25.166	50.719
TOTAL		324.061	319.446	643.507

Sumber Data: DKB SEMESTER 2 TAHUN 2020

Saat ini Negara Indonesia tengah menghadapi pandemi yang disebabkan oleh virus COVID-19, dalam menangani kasus pandemic ini pemerintah pusat maupun daerah berkerja sama untuk memberantas virus ini. Berbagai upaya dilakukan untuk menekan angka penyebaran dari virus covid-19 mulai dari kebijakan lockdown, PSBB, PPKM, Social Distancing, Physical Distancing. Dengan adanya kebijakan PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) dan PPKM (Pelaksanaan Pembatasan Kegiatan Masyarakat), setiap daerah diminta untuk menerapkan kebijakan-kebijakan tersebut.

Pemerintah Kabupaten Rembang, ikut serta dalam menerapkan kebijakan-kebijakan tersebut, salah satu dampak yang diakibatkan dengan adanya kebijakan tersebut adalah pelayanan publik dimana pelayanan ini ditutup dan dibatasi kegiatannya untuk mengurangi penyebaran virus covid-19 tersebut.

Dengan adanya pembatasan kegiatan tersebut, pemerintah kabupaten Rembang mengubah beberapa alur dalam pelayanan publik salah satunya adalah perubahan dari pelayanan administrasi kependudukan dari offline menjadi online. Perubahan ini diharapkan dapat mengurangi kegiatan masyarakat diluar rumah. Pemerintah kabupaten Remabng telah menyiapkan layanan administrasi kependudukan secara online dengan cara mengakses melalui Website yang telah disediakan yaitu : <https://dindukcapil.rembangkab.go.id/> .

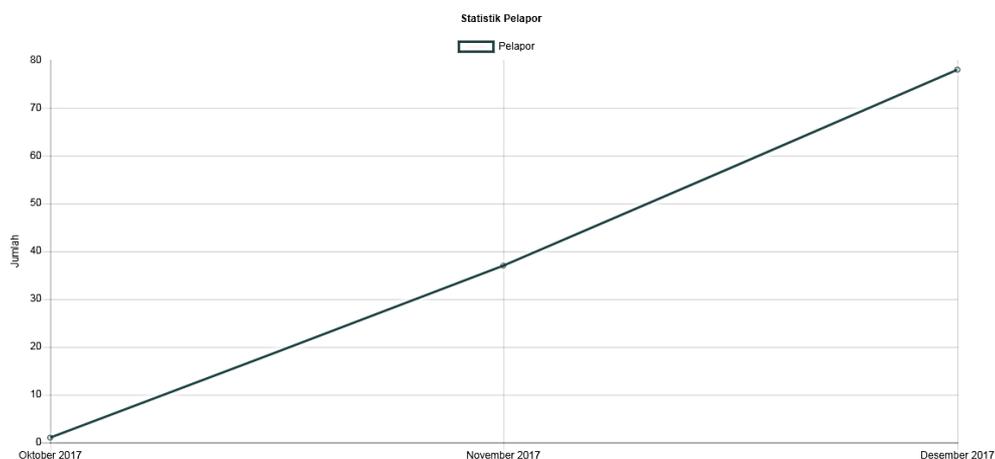
Pada masa pandemi Covid-19 Kabupaten Rembang memberikan pelayanan pendaftaran dokumen Adminduk dimasa PPKM yang dilaksanakan pada hari senin hingga kamis mulai jam 08.00 sampai 12.00 dan hari Jumat pada pukul 08.00 hingga 10.00. dan

Kabupaten Rembang memiliki Gerakan Indonesia Sadar Adminduk yang memiliki dokumen yakni Kartu keluarga, Akta Kelahiran, KTP-el dan KIA, Buku Nikah atau Akta Perkawinan dan Akta kematian. Jika dokumen tersebut sudah benar dan lengkap silahkan periksa kebenaran data antar dokumen yang anda miliki.

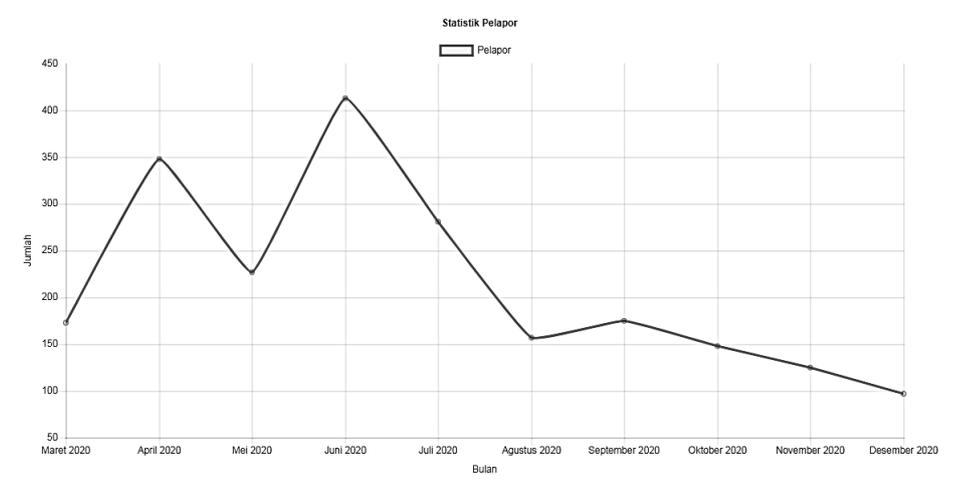
Melalui Website tersebut masyarakat dapat mengurus mengenai Akta Kelahiran, Akta Kematian, KTP elektronik, Kartu Keluarga, Perpindahan Keluar, Kedatangan, dan Pelayanan yang lainnya.

Inovasi pelayanan secara online ini sudah ada sejak tahun 2017 tetapi belum bisa optimal karena masih banyak masyarakat yang tidak mengerti bagaimana operasional dari pelayanan online tersebut, tetapi karena adanya pandemic, pelayanan online ini menjadi sangat dipergunakan oleh masyarakat untuk lebih mempermudah dan mengurangi kegiatan diluar rumah.

GAMBAR 1
DATA STATISTIK PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
KABUPATEN REMBANG TAHUN 2017



GAMBAR 2
DATA STATISTIK PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
KABUPATEN REMBANG TAHUN 2020



Sumber: Dinsukcapil.rembangkab.go.id

Melalui data statistik tersebut memperlihatkan perkembangan penggunaan pelayanan online saat belum adanya pandemi dan setelah adanya pandemi. Pada Tahun 2017, pengguna terbanyak berada di angka 80 orang. Dimana terjadi kenaikan yang signifikan di Tahun 2020 dimana pengguna tertinggi berada di angka 400-an orang.

Tata Cara Pelayanan Administrasi Kependudukan secara daring¹⁴:

- a. Penduduk melakukan registrasi pada laman aplikasi pelayanan mandiri Admuduk Daring untuk mendapatkan akun dan verifikasi kebenaran data;
- b. Penduduk melakukan pengisian formulir elektronik dan melengkapi persyaratan sesuai dengan pilihan pelayanan yang dibutuhkan;
- c. Penduduk menyetujui klausul tentang ketentuan dan persyaratan pelayanan;
- d. Dalam hal penduduk telah memiliki TTE dapat langsung membubuhkan TTE dalam formulir permohonan pelayanan elektronik;
- e. Penduduk memeriksa kembali formulir dan persyaratan serta mengirimkannya;
- f. Penduduk menyimpan formulir permohonan pelayanan Dokumen Elektronik yang diajukannya;
- g. Dokumen pengajuan Admuduk Daring diproses lebih lanjut oleh Disdukcapil Kabupaten/Kota dan UPT Disdukcapil Kabupaten/Kota;
- h. Penduduk mendapatkan pemberitahuan secara elektronik atas kemajuan proses pelayanan dokumen kependudukan; dan
- i. Penduduk menerima hasil pelayanan berupa dokumen kependudukan sesuai dengan pengajuannya.

c) Penerapan Layanan Administrasi Kependudukan Kabupaten Rembang dalam Mewujudkan *Good Governance*

Penerapan Prinsip-prinsip *Good Governance* pada pelayanan Publik Administrasi Kependudukan di Kabupaten Rembang:

a. *Participation.*

Dalam mewujudkan prinsip Partisipasi masyarakat ini, pemerintah Kabupaten Rembang telah membuat sebuah tempat pelaporan untuk masyarakat dimana masyarakat diharapkan mampu untuk memberikan masukan yang nantinya akan digunakan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan dalam peningkatan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Rembang.

b. *Rule of law.*

Dalam menerapkan kerangka hukum yang adil dan tidak pandang bulu terhadap pemberian pelayanan administrasi kependudukan di kabupaten rembang. Pemerintah Kabupaten rembang selalu mengambil dasar hukum yang telah ditetapkan oleh pemerintah pusat dalam penyelenggaraan pelayanan publik untuk setiap sub-kategori pelayanan administrasi kependudukan.

Salah satu contoh pemberian layanan administrasi kependudukan yang bersumber dari kebijakan hukum pusat adalah Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga, dimana pelayanan tersebut telah mencantumkan dasar-dasar hukum yang digunakan untuk memberikan pelayanan yang baik untuk masyarakat kabupaten rembang.

c. *Transparency.*

¹⁴ Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring Pasal 9

Kabupaten Rembang dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan secara online maupun offline didalam website disukcapil.rembang.go.id, masyarakat dapat melihat data maupun informasi dengan cara yang lebih mudah tidak harus datang langsung ke tempat pelayanan publik dan dapat diakses oleh masyarakat kapanpun.

d. *Responsiveness.*

Dalam pemberian layanan yang cepat dan tanggap mejadi salah satu misi di Pemerintahan Kabupaten Rembang. Misi tersebut adalah Mewujudkan pemerintahan yang cepat tanggap, transparan, partisipatif dan berkeadilan sesuai prinsip pemerintahan yang amanah.

e. *Consensus orientation.*

Dalam layanan administrasi kependudukan di Kabupaten Rembang telah mengedepankan kepentingan masyarakat luas dalam berbagai kepengurusan yang disediakan oleh lembaga administrasi kependudukan.

f. *Equity.*

Setiap pelayanan publik diberikan untuk masyarakat luas tanpa membanding-bandingkan. Karena kesamaan hak diberikan kepada semua masyarakat tanpa membedakan satu dengan yang lainnya. Kabupaten Rembang selalu menerima dan membantu setiap kebutuhan yang dibutuhkan oleh masyarakat luas.

g. *Efficiency and Effectiveness.*

Pengelolaan sumber daya publik dilakukan secara berdaya guna (efisien) dan berhasil guna (efektif).

Dengan adanya perubahan alur dari offline ke online, memberikan ke efektifan dan keefisienan dalam pemberian layanan administrasi kependudukan. Dimana masyarakat dapat dengan mudah mengakses dan melakukan berbagai kebutuhannya.

h. *Accountability.*

Pemberian layanan administrasi kependudukan dikabupate Rembang telah dilakukan dengan penuh tanggungjawab, karena administrasi kependudukan bukanlah suatu hal yang dapat dilakukan dengan sembarangan karena menyangkut pada kehidupan bernegara di Indonesia. Setiap pegawai yang ada di administrasi kependudukan kabupaten rembang telah diberikan sosialisasi mengenai kewajibannya untuk dapat bertanggungjawab dalam setiap pekerjaan yang dikerjakannya.

i. *Strategic vision.*

Penyelenggara pemerintah dan masyarakat harus memiliki visi jauh ke depan. Berikut merupakan visi dan misi dari disdukcapil Kabupaten Rembang dalam pelayanan administrasi kependudukan

VISI : Terwujudnya pelayanan prima kepada masyarakat dalam pengurusan administrasi kependudukan dan akta catatan sipil guna mendukung pelaksanaan otonomi daerah

MISI :

- 1) Meningkatkan kualitas sumber daya manusia (SDM) aparatur.
- 2) Meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan.
- 3) Meningkatkan pelayanan akta catatan sipil.
- 4) Mewujudkan semua anak di kabupaten rembang berakta kelahiran.

Melalui Visi dan Misi itu Kabupaten Rembang memiliki sebuah gambaran mengenai apa yang akan direncanakan dan dicapai dimasa yang akan datang.

2. Kendala dan Solusi Penyelesaian Layanan Administrasi Kependudukan Di Masa Pandemi Covid 19 Di Kabupaten Rembang Dalam Mewujudkan *Good Governance*

Dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan, masih terdapat beberapa hambatan dan kendala yang terjadi di Kabupaten Rembang, hambatan dan kendala tersebut sebagai berikut:

1. Kendala Eksternal

Kendala eksternal ini berasal dari lingkungan luar.

a. Kurangnya kesadaran masyarakat mengenai administrasi kependudukan

Masih banyaknya masyarakat yang tidak menyadari mengenai pentingnya administrasi kependudukan baik dari Kartu Tanda Penduduk(KTP), Kartu Keluarga(KK), Akta Kelahiran Anak. Akibat dari ketidaksadaran tersebut membuat data mengenai kependudukan menjadi kurang akurat dan tidak sesuai

b. Ketidapatuhan Masyarakat akan peraturan yang ada

Terdapat beberapa masyarakat yang masih tidak patuh terhadap peraturan di administrasi kependudukan di Kabupaten Rembang. Seperti ketidaksabaran masyarakat yang ingin untuk berkas yang diperlukan segera selesai, padahal terdapat proses yang harus dilewati untuk membuat berkas-berkas tersebut. Akibat hal itu banyak masyarakat yang menggunakan jalan pintas agar penyelesaian berkas dapat terselesaikan lebih cepat

c. Kurangnya pengetahuan mengenai persyaratan

Masih terdapat masyarakat yang datang untuk mengurus beberapa berkas yang dibutuhkan tetapi tidak membawa persyaratan-persyaratan yang dibutuhkan untuk proses administrasi. Hal tersebut menjadi kendala bagi pemberi layanan dalam memberikan layanan yang cepat karena akan mengulur waktu dalam pemrosesan.

2. Kendala Internal

a. Rendahnya sumber daya manusia

Pegawai-pegawai di bidang pelayanan administrasi yang memiliki pengetahuan yang kurang terhadap teknologi menjadi sebuah hambatan dalam pelaksanaan pelayanan, dengan berubahnya beberapa sistem dalam pelayanan administrasi kependudukan menjadi menggunakan serba teknologi, terdapat pegawai yang tidak tahu cara pengoperasian sitem tersebut.

Terdapat juga pegawai yang merasa kelelahan dan menunjukan nya kepada masyarakat sehingga masyarakat merasa kurang nyaman dengan adanya pegawai yang memasang muka tidak ramah.

b. Gangguan peralatan

Dengan berubahnya sistem pelayanan dengan menggunakan teknologi, terkadang menjadi sebuah kendala apabila sistem teknologi yang digunakan mengalami permasalahan teknis.

c. Pengurangan jam pelayanan

Dikarenakan adanya pandemic covid-19 yang menyebabkan adanya pengurangan jam kerja, dengan adanya pengurangan jam kerja tersebut proses penyelesaian dokumen untuk masyarakat menjadi lebih singkat.

d. Kurangnya pendekatan kepada warga

Akibat dari kurangnya pendekatan kepada warga menjadikan warga semakin acuh terhadap administrasi kependudukan dan menjadikan warga tidak mengerti alur proses dalam melakukan administrasi kependudukan

Pelayanan publik khususnya administrasi kependudukan memang selalu ada hambatan, baik itu hambatan yang berasal dari luar (*external*) maupun hambatan yang datang dari dalam (*internal*). Hambatan tersebut berdampak pada kelancaran proses pelayanan publik.

Berbagai upaya dilakukan Kabupaten Rembang dalam menangani setiap hambatan dan kendala yang terjadi dalam pelayanan administrasi penduduk, sebagai berikut:

a. Peningkatan kualitas SDM (Sumber Daya Manusia).

Pelayanan publik diperlukan Sumber Daya Manusia yang berkualitas dan memiliki kapabilitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan memajukan daerahnya. Upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, diperlukan sumber daya manusia yang mampu memahami bagaimana menciptakan metode pelayanan yang maksimal sehingga tercapai pelayanan yang prima bagi masyarakat dan mampu melihat potensi yang dimiliki daerah serta menciptakan inovasi dalam melakukan pelayanan publik.

Pemberian Pendidikan dan pelatihan yang bermutu dengan maksud pelatihan yang mengarah pada upaya peningkatan sikap dan semangat yang berorientasi pada kepentingan masyarakat, upaya dalam rangka peningkatan potensi teknik manajerial atau kepemimpinan, dan upaya untuk meningkatkan efisiensi, efektifitas, dan kualitas, pelaksanaan tugas yang dilakukan dengan semangat kerja sama dan tanggung jawab sesuai dengan lingkungan kerjanya, serta pelatihan dalam rangka peningkatan kualitas sumber daya manusia dalam bidang ilmu pengetahuan dan teknologi.

b. Peningkatan sarana dan prasarana

Globalisasi dan revolusi teknologi informasi-komunikasi menjadi tantangan tersendiri bagi Pegawai dalam upaya menciptakan pelayanan publik yang tepat guna. Dengan adanya perkembangan teknologi tersebut maka Pegawai harus didukung dengan penerapan teknologi, dalam hal ini misalnya pengadaan komputer/ laptop. Peran teknologi sangat penting untuk mengikuti perkembangan teknologi dan untuk memanfaatkan teknologi dalam upaya kelancaran kerja agar nantinya pekerjaan tersebut dapat terselesaikan dengan cepat dan akurat.

Dalam pemeliharaan sistem diperlukannya seorang teknisi yang paham dan mengerti mengenai sistem yang telah digunakan oleh pemerintah dalam pemberian layanan administrasi kependudukan.

c. Menerapkan Keramahan dalam Pelayanan

Meningkatnya tuntutan masyarakat akan kualitas atau mutu pelayanan, maka fungsi pemerintah yang memberikan suatu pelayanan kepada masyarakat secara bertahap perlu ditingkatkan agar menjadi lebih efektif dan efisien serta memberikan kepuasan bagi masyarakat. Untuk mengembangkan pelayanan yang bermutu dibutuhkan adanya perubahan sikap dari pemberi pelayanan.

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sebaiknya Pegawai di bagian administrasi kependudukan menganut prinsip 5 (lima) S yaitu senyum, salam, sapa, sopan, dan santun. Kata-kata yang disampaikan dengan senyuman yang tulus terasa lebih enak didengar. Kemudian ketika orang mengucapkan salam kepada kita dengan keikhlasan, maka lebih mengakrabkan antara masyarakat dan Pegawai

Kelurahan. Sikap ramah akan membuat masyarakat penerima layanan menjadi nyaman, dan kesopanan akan membuat masyarakat merasa dihargai.

Dalam menciptakan kepuasan pelayanan kepada masyarakat, aparat dapat melakukannya dengan langkah-langkah sebagai berikut :

- a) Terima dan sambutlah masyarakat (*greet customers*) ;
 - b) Hargailah dan hormatilah masyarakat (*value customers*) ;
 - c) Tanyakan apa yang dapat kita lakukan untuk membantu masyarakat (*ask how to help customers*) ; Bantulah dan layani masyarakat (*help customers*).
- d. Mengadakan Sosialisasi

Untuk mengurangi ketidaktahuan masyarakat mengenai alur proses, tatacara dan pentingnya administrasi kependudukan, pemerintah memberikan sosialisasi mengenai hal-hal tersebut sehingga masyarakat tidak lagi kebingungan terhadap pelayanan administrasi kependudukan

B. PENUTUP

Kesimpulan yang diambil dari pembahasan, sebagai berikut:

1. Penerapan pelayanan publik dalam bidang administrasi kependudukan di Kabupaten Rembang selama masa pandemi ini telah banyak mempergunakan alur proses atau tata cara secara online, dimana didalam sistem yang telah dibuat masyarakat dapat dengan lebih mudah mengetahui informasi dan melakukan berbagai keperluan yang dibutuhkannya dirumah saja tanpa harus datang ke kantor administrasi kependudukan. Hal tersebut menjadikan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Rembang menjadi lebih efektif, dan efisien. Dalam rangka mewujudkan *Good Governance* pemerintah Kabupaten Rembang telah menerapkan prinsip-prinsip *Good Governance* dalam pelaksanaan pelayananan dibidang administrasi kependudukan.
2. Dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di kabupaten Rembang masih terdapat beberapa kendala, kendala dan hambatan tersebut berasal dari faktor internal dan eksternal. Faktor internal ini berasal dari pemerintahan atau pengelolaan layanan administrasi kependudukan, sedangkan untuk faktor eksternal berasal dari masyarakat di Kabupaten Rembang. Dalam menangani setiap hambatan dan kendala itu pemerintah Kabupaten Rembang melakukan berbagai upaya yang diharapkan dapat mengurangi hambatan-hambatan tersebut

Dari hasil penelitian dan kesimpulan yang ada, peneliti ingin memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat berguna bagi peningkatan kualitas pelayanan administrasi publik yang berada di Kabupaten Rembang, sebagai berikut:

1. Pelayanan Administrasi Kependudukan Kabupaten Rembang dapat meningkatkan sistem website yang dibuat agar website tersbut menjadi lebih mudah digunakan dan dimengerti oleh masyarakat
2. Kepada masyarakat diharapkan untuk tetap sabar dalam menunggu setiap proses yang dilakukan oleh pengelola agar tidak membebani para pengelola yang sedang melaksanakan tugas pekerjaannya

DAFTAR PUSTAKA

Bambang Sunggono, 2013, *Metodologi Penelitian Hukum*, Jakarta: cetakan ke -14 Rajawali Pers

Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, 2010, *Metodologi Penelitian*, Jakarta: Bumi Aksara.
Sinambela, Lijan Poltak, 2006, dkk. Reformasi Pelayanan Publik, Jakarta: Bumi Aksara
Suriasumantri, Jujun S. 2009, *Filsafat Ilmu Sebuah Pengantar Populer*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan
Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Publik
Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2013 Pasal 1
Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring Pasal 9
<https://ombudsman.go.id/> diakses pada tanggal 25 November 2020
<https://ombudsman.go.id/>, diakses 19 November 2020.
<https://map.ugm.ac.id/>, diakses 25 November 2020
<https://www.kompas.com/> diakses pada tanggal 25 November 2020
<https://jateng.inews.id/> diakses pada tanggal 25 November 2020