

## PELAYANAN KEPENDUDUKAN BERBASIS DIGITAL PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI DESA CIBEUREUM, KABUPATEN BOGOR

Aberar Guridno<sup>1\*</sup>, Wulan Suci Roshinta<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Program Studi Administrasi Publik, FISIP Universitas Nasional  
Email : aberar.guridno@civitas.unas.ac.id, wulanroshinta@gmail.com

\*Korespondensi : aberar.guridno@civitas.unas.ac.id

(Submission 22-01-2024, Revisions 08-03-2024, Accepted 13-03-2024).

### Abstract

*This research aims to see the level of effectiveness of digital-based public services during the Covid-19 pandemic in Cibeureum Village, Cisarua District, Bogor Regency, West Java. This research uses a descriptive qualitative research method using interview techniques and literature study. The Covid-19 pandemic can be considered a significant time limit in the research theme because this event has had a broad and deep impact on various aspects of life such as paradigm changes, lifestyle changes, technological innovation and others. The research results show that population administration services in Cibeureum Village, Cisarua District have begun to implement digital-based services, but this form of service has not been completely or completely digitalized. This form of digital service is only applied at the registration stage for population management services, such as making family cards, marriage books, birth certificate cover letters. Meanwhile, for the data entry process, people still have to come to the Cibeureum Village office and bring the required physical files. Apart from that, the obstacle faced by Cibeureum Village in implementing digital services is the limited authority to be able to transform digital-based public services in every public service process. In its implementation, Cibeureum Village was coordinated at the highest level of government so that it could make changes to population administration services digitally.*

**Keywords:** effectiveness; public services; digital; administration; population.

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk melihat tingkat efektivitas pelayanan publik berbasis digital di masa Pandemi Covid-19 di Desa Cibeureum Kecamatan Cisarua, Kabupaten Bogor, Jawa Barat. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan menggunakan teknik wawancara dan studi kepustakaan. Pandemi Covid-19 dapat dianggap sebagai batasan waktu yang signifikan dalam tema penelitian karena kejadian ini telah memiliki dampak luas dan mendalam di berbagai aspek kehidupan seperti perubahan paradigma, perubahan gaya hidup, sebagai inovasi teknologi dan lainnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan di Desa Cibeureum Kecamatan Cisarua sudah mulai menerapkan pelayanan berbasis digital, namun bentuk pelayanan ini belum terdigitalisasi secara keseluruhan atau sempurna. Bentuk pelayanan digital hanya diaplikasikan pada tahap pendaftaran pelayanan pengurusan kependudukan, seperti pembuatan kartu keluarga, buku nikah, surat pengantar akta kelahiran. Sedangkan untuk proses entri data, masyarakat masih harus datang ke kantor Desa Cibeureum dan membawa berkas-berkas fisik yang dibutuhkan. Selain itu, kendala yang dihadapi Desa Cibeureum dalam mengimplementasikan layanan digital adalah keterbatasan kewenangan untuk mampu mentransformasikan pelayanan publik berbasis digital dalam setiap proses pelayanan publik. Dalam pelaksanaannya, Desa Cibeureum dikoordinasikan pada tingkat pemerintahan tertinggi agar dapat membuat perubahan pelayanan administrasi kependudukan secara digital.

**Kata Kunci :** efektivitas; pelayanan public; digital; administrasi; kependudukan.

### PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh pemerintah (Rokhman, 2012). Sedangkan menurut Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pada Bab 1 Pasal 1,

menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan suatu rangkaian kegiatan dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif oleh penyelenggara pelayanan publik.

Salah satu wujud pelayanan kepada masyarakat oleh pemerintah adalah pemberian pelayanan dasar, seperti administrasi kependudukan. Pelayanan administrasi kependudukan adalah suatu rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan suatu dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi penduduk serta pendayagunaan yang hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lainnya (Wahono, 2018:74).

Pada tanggal 2 Maret 2020, pemerintah Indonesia mengumumkan kasus pandemi virus Covid-19. Pengumuman ini menuntut masyarakat untuk banyak melakukan adaptasi dalam kehidupan sehari-hari. Adaptasi tersebut juga berlaku untuk penyelenggara pelayanan publik. Pemerintah juga mengeluarkan berbagai kebijakan untuk mencegah penyebaran virus Covid-19. Tentunya, kebijakan ini juga berdampak pada standar pelayanan publik yang telah diterapkan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pandemi Covid-19 telah memberikan dampak secara global dan mempengaruhi berbagai aspek seperti sektor ekonomi dan industri (Soluk et al., 2021). Selain itu, pandemi ini juga memberikan dampak secara langsung terhadap aktivitas pemerintahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Adanya perlakuan pembatasan kegiatan Masyarakat membuat ruang gerak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan menjadi terbatas.

Sebagai tumpuan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, birokrasi mengadaptasi kondisi kehidupan new normal sebagai sebuah model perubahan birokrasi untuk menjawab tantangan (Taufik & Warsono, 2020). Birokrasi dituntut untuk dapat memaksimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi di dalam kegiatan pemerintah untuk dapat menjawab tantangan perubahan (Firdaus et al., 2021). Menghadapi tantangan perubahan yang ada, pemerintah dalam praktiknya harus mampu membuat kebijakan terutama dalam aspek administrasi kependudukan agar kegiatan pelayanan publik dapat berjalan dengan efektif.

Bentuk kebijakan yang diterapkan oleh pemerintah adalah transformasi birokrasi digital. Transformasi birokrasi menjadi jaminan agar kegiatan pemerintahan yang dinamis dan transformatif sebagai tuntutan perubahan jaman bisa tetap stabil dalam pertumbuhannya (Firdaus et al., 2021). Untuk menciptakan birokrasi yang lebih baik lagi, pemerintah dituntut untuk memperhatikan berbagai sumber daya seperti sumber daya manusia, anggaran, sarana dan prasarana, serta regulasi yang memadai (Nugraha, 2018) agar mampu memberikan pelayanan publik yang optimal kepada masyarakat. Karena pada akhirnya, pelayanan publik yang baik adalah pelayanan yang mampu beradaptasi dengan cepat sehingga pelayanan dapat berjalan dengan baik tanpa ada kendala meskipun pada saat pandemi Covid-19 (Taufik & Warsono, 2020).

Transformasi digital menuntut pemerintah pusat mendorong instansi daerah dalam mengoptimalkan dan mengembangkan *e-government system* di daerahnya, termasuk di pemerintahan desa yang merupakan bagian dari sistem pemerintahan nasional. Hadirnya pemerintahan desa memiliki peranan penting karena memberikan kontribusi besar bagi terciptanya stabilitas nasional (Pananrangi, 2019). Selain itu, pembangunan desa juga bertujuan untuk meningkatkan kapasitas dan kualitas sumber daya manusia, sehingga mendorong berkembangnya swadaya dan prakarsa masyarakat desa.

Masyarakat desa merupakan sumber daya manusia potensial yang dapat dimanfaatkan baik sebagai sasaran pembangunan maupun sebagai agen pembangunan. Pemerintah desa mempunyai misi strategis dan berperan utama dalam pembangunan masyarakat desa. Oleh karena itu, diperlukan upaya yang kuat dari pemerintah desa untuk meningkatkan kinerja khususnya dalam hal pelayanan masyarakat, termasuk penyelenggaraan pelayanan pengelolaan kependudukan berbasis digital guna mempermudah dan mempercepat pelayanan kepada masyarakat.

Pemerintah desa diharapkan dapat menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas. Oleh karena itu dalam penyelenggara pelayanan publik telah disusun mekanisme dan peraturan. Namun, masih banyak keluhan dari masyarakat tentang kinerja penyelenggara pelayanan publik. Dewi & Tobing (2021) menggambarkan beberapa keluhan dari masyarakat terkait respon yang kurang dari unsur pelayanan yang mana kurangnya respon tersebut hampir terjadi di setiap tingkatan, seperti

penyampaian berbagai informasi yang lambat, akses layanan yang terlalu jauh untuk dijangkau masyarakat, persyaratan yang bertele-tele, biaya mahal, dan kebijakan yang timpang tindih. Tidak hanya itu, masa pandemi Covid-19 juga membuat tantangan dan hambatan baru dalam bidang kegiatan pemerintahan.

Tuntutan untuk melakukan adaptasi terhadap keadaan normal baru, akan berpengaruh terhadap kebijakan dalam pemberian layanan kepada masyarakat yang dituntut tetap dilakukan secara maksimal. Jika pemerintah mengabaikan permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat, hal ini akan berdampak terhadap kinerja pemerintahan dan menyebabkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan berkurang, bahkan hilang.

Selanjutnya, terdapat pula permasalahan yang sering dihadapi oleh pemerintah desa dalam mengelola administrasi kependudukan yaitu proses pengurusan surat-menyurat yang masih dilakukan secara manual karena minimnya sarana dan prasarana pendukung (Pananrangi, 2019). Selain itu, sebagian besar desa masih belum menerapkan aplikasi berbasis web yang dapat diakses langsung oleh masyarakat. Hambatan selanjutnya adalah minimnya teknologi dan kapasitas aparatur desa dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab. Hal ini berimplikasi pada kurang optimalnya pelayanan pengelolaan kependudukan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pedesaan.

Desa Cibeureum, Kecamatan Cisarua, Kabupaten Bogor, Jawa Barat merupakan salah satu desa yang memiliki dampak serius karena pandemi Covid-19. Dari observasi awal yang dilakukan penulis pada tanggal 9 Maret 2022 dan wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan Desa Cibeureum ditemukan bahwa pandemi Covid-19 memberikan pengaruh terhadap pengurusan layanan administrasi kepada masyarakat. Layanan administrasi kependudukan mengalami kendala meskipun sudah ada media pengurusan administrasi secara online. Selain itu, keterbatasan sistem dan fasilitas yang ada membuat pengurusan administrasi kependudukan secara online tidak berjalan secara optimal. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan tersebut di atas, penulis menilai bahwa perlu adanya usaha mengoptimalkan transformasi digital di pemerintah desa untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara optimal.

## METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Metode kualitatif diterapkan untuk mengetahui bagaimana efektivitas pelayanan kependudukan berbasis digital yang ada di Desa Cibeureum, Kecamatan Cisarua, Bogor. Dalam pelaksanaan penelitian, teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara. Wawancara digunakan sebagai alat atau instrumen pengumpul data primer maupun sekunder penelitian.

Wawancara dilakukan secara langsung dengan para narasumber yang telah ditentukan dalam proses penelitian ini. Alasan penelitian ini menggunakan wawancara antara lain, kuesioner terutama digunakan untuk mengetahui informasi yang mendalam dan yang bersifat faktual, guna memperoleh informasi yang relevan dengan tujuan penelitian, dan untuk memperoleh informasi secara mendalam. Wawancara dalam penelitian ini dilakukan dengan Rakhmat Hamami, S.IP selaku Kepala Desa Cibeureum dan Supri Haryoko selaku Kasi Pelayanan Desa Cibeureum.

Data juga dihimpun melalui studi kepustakaan. Studi kepustakaan yang digunakan oleh peneliti yaitu melakukan kajian dari perpustakaan, baik buku, artikel, jurnal penelitian maupun media massa yang mendukung proses penelitian. Studi kepustakaan dalam penelitian ini menggunakan data sekunder Desa Cibeureum.

Setelah melakukan wawancara terhadap narasumber serta pengumpulan data dan informasi, selanjutnya dilakukan analisis data yang telah diperoleh dari penelitian yang telah dilakukan. Data yang diperoleh dari penelitian ini akan dianalisis dengan menggunakan model analisis interaktif dari Miles dan Huberman. Miles dan Huberman (1994: 10- 11) mengungkapkan proses analisis data terdiri dari tiga kegiatan pokok yaitu:

- a. Reduksi data, merupakan proses merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal penting serta dicari tema dan polanya. Sehingga data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah untuk melakukan pengumpulan data berikutnya.
- b. Penyajian data (data display), pada proses ini dapat dilakukan dengan bentuk uraian singkat, bagan, gambar dan lain sebagainya dalam memudahkan untuk memahami masalah penelitian.

- c. Menarik kesimpulan dan verifikasi terhadap data yang terkumpul. Menarik kesimpulan pada hakikatnya adalah kegiatan yang dilakukan untuk mendapatkan keabsahan data (validitas) selama penelitian. Sedangkan verifikasi adalah suatu tujuan ulang atau pembuktian terhadap kesimpulan yang telah diambil. Untuk mendapatkan data yang valid diperlukan verifikasi terhadap data yang ada sehingga kesimpulan yang dibuat dapat dipertanggungjawabkan.

## PEMBAHASAN

### • Administrasi Publik

Administrasi publik oleh Chandler dan Plano dalam Pasolong, Harbani (2011: 7), didefinisikan sebagai proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (manage) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. Konsep administrasi publik di Indonesia pada dasarnya bukanlah konsep yang baru, karena konsep administrasi publik sudah ada sejak dari dulu. Hanya saja, para pakar mengganti istilah administrasi publik menjadi administrasi negara. Begitu pula buku-buku asing yang berjudul "*Public Administration*" diganti menjadi Administrasi Negara. Jika ada para pakar yang mengatakan bahwa administrasi negara perlu direformasi menjadi administrasi publik, maka itu dapat dikatakan kesalahan berfikir, karena administrasi publik sudah ada sejak dari dulu (Pasolong, 2012: 55).

Chandler & Plano dalam Pasolong (2012: 55), menjelaskan bahwa administrasi publik merupakan seni dan olmu yang ditujukan untuk mengatur "*public affairs*" dan melaksanakan berbagai tugas yang ditentukan. Administrasi publik sebagai disiplin ilmu bertujuan untuk memecahkan masalah publik melalui perbaikan-perbaikan terutama di bidang organisasi, sumberdaya manusia dan keuangan. Menurut Nicholas Hendry dalam Pasolong (2012: 56), administrasi publik adalah suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktik, dengan tujuan mempromosikan pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah, dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan sosial".

George J. Gordo dalam Inu Kencana (2015: 51) menyatakan bahwa administrasi publik dapat dirumuskan sebagai seluruh proses yang baik yang dilakukan organisasi maupun perseorangan yang berkaitan dengan penerapan atau pelaksanaan hukum dan peraturan yang dikeluarkan oleh badan legislatif, eksekutif serta peradilan. Administrasi publik dimaksudkan untuk lebih memahami hubungan pemerintah dengan publik serta meningkatkan responabilitas kebijakan terhadap berbagai kebutuhan publik, dan juga melembagakan praktik-praktik manajerial agar terbiasa melaksanakan suatu kegiatan dengan efektif, efisien dan rasional.

Berdasarkan beberapa definisi administrasi publik yang telah dikemukakan, dapat dipahami bahwa administrasi publik adalah kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan publik secara efisien dan efektif.

### • Efektivitas

Menurut Siagian (2001), efektivitas berasal dari kata dasar efektif. Menurut kamus besar bahasa Indonesia, kata efektif mempunyai kata efek, pengaruh, akibat atau membawa hasil. Jadim efektivitas adalah keaktifan, daya guna, adanya kesesuaian dalam suatu kegiatan orang yang melaksanakan tugas dengan sasaran yang dituju. Efektivitas pada dasarnya menunjukan pada taraf tercapainya hasil, sering atau senantiasa dikaitkan dengan pengertian efisien, mekipun sebenarnya ada perbedaan di antara keduanya. Efektivitas menekankan pada hasil yang dicapai, sedangkan efisiensi lebih melihat pada bagaimana cara mencapai hasil yang dicapai itu dengan membandingkan antara input dan outputnya.

Othenk (2008) menyatakan bahwa efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankannya. Efektivitas menunjukan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran, berarti makin tinggi efektivitasnya. Sejalan dengan pendapat tersebut, Abdurahmat dalam Othenk (2008) menyatakan bahwa efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah pekerjaan tepat pada waktunya.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa efektivitas berkaitan dengan terlaksananya semua tugas pokok, tercapainya tujuan, ketepatan waktu, dan partisipasi aktif dari anggota serta merupakan keterkaitan antara tujuan dan hasil yang dinyatakan, dan menuunjukkan derajat kesesuaian antara tujuan yang dinyatakan dengan hasil yang dicapai. Terdapat beberapa aspek efektivitas. Muasaroh (2010) menyatakan efektivitas suatu program dapat dilihat dari aspek-aspek antara lain:

- 1) Aspek tugas atau fungsi, yaitu lembaga dikatakan efektivitas jika melaksanakan tugas atau fungsinya. Begitu juga suatu program pembelajaran akan efektif jika tugas dan fungsinya dapat dilaksanakan dengan baik dan peserta didik belajar dengan baik.
- 2) Aspek rencana atau program, yang dimaksud dengan rencana atau program di sini adalah rencana pembelajarab yang terprogram. Jika seluruh rencana dapat dilaksanakan maka rencana atau program dikatakan afektif.
- 3) Aspek ketentuan dan peraturan. Efektivitas suatu program juga dapat dilihat dari berfungsi atau tidaknya aturan yang telah dibuat dalam rangka menjaga berlangsungnya proses kegiatannya. Jika aturan ini dilaksanakan dengan baik berarti ketentuan atau aturan telah berlaku secara efektif.
- 4) Aspek tujuan atau kondisi ideal. Suatu program dikatakan efektif dari sudut hasil jika tujuan atau kondisi ideal program tersebut dapat dicapai. Penilaian aspek ini dapat dilihat dari prestasi yang dicapai oleh peserta didik.

Selain itu, ada beberapa kriteria yang dapat digunakan untuk mengukur efektivitas kerja suatu organisasi yang memberikan pelayanan, yaitu :

1) Waktu

Cepat tidaknya satuan kerja dalam suatu organisasi memberikan pelayanan kepada pelanggannya, merupakan suatu kriteria. Hanya saja penggunaan ukuran tentang cepat tidaknya pelayanan itu diberikan berbeda dari satu orang ke orang lain. Artinya, seorang mungkin saja merasa pelayanan yang diterimanya sudah memuaskan jika ditinjau dari waktu. Sementara, bagi orang lain, waktu yang sama mungkin dirasakan terlalu lama. Terlepas dari penilaian subjektif, yang jelas ialah bahwa faktor waktu dapat dijadikan sebagai salah satu ukuran efektivitas dan efisiensi kerja organisasi.

2) Kecermatan

Kecermatan dapat dijadikan ukuran. Dalam hal ini, yang dimaksud kecermatan, ialah jika menurut pengalaman pelanggan yang diterimanya kurang dari yang seharusnya, maka ia akan cenderung memberikan nilai yang tidak terlalu tinggi terhadap afisiensi dan efektivitas kerja dari pihak yang bertanggung jawab memberikan pelayanan kepadanya meskipun diberikan dalam waktu singkat.

3) Gaya pemberian layanan

Gaya pemberian layanan merupakan salah satu ukuran lain yang dapat dan biasanya digunakan dalam mengukur efesiensi dan efektivitas kerja suatu organisasi. Yang dimaksud dengan gaya disini adalah cara dan kebiasaan dalam suatu organisasi dalam memberikan jasa kepada pelanggannya. Tidak mustahil bahwa seorang pendatang baru di suatu tempat yang menerima pelayanan oleh suatu organisasi tertentu, merasa bahwa gaya pelayanan dari pihak yang memberikan pelayanan tidak sesuai dengan seleranya. Perasaan tidak sesuai itu merupakan hal yang subjektif sifatnya.

### • Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Irsan, 2012). Sebagaimana telah dikemukakan di atas bahwa pemerintah pada hakekatnya adalah pelayan kepada masyarakat. Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan yang baik dan profesional.

Menurut Moenir (2001), pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Tujuan pelayanan publik adalah mempersiapkan pelayanan publik yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang

direncanakan dan disediakan oleh pemerintah. Menurut Moenir (2001), pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur dasar sebagai berikut:

1. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang teguh pada efisiensi dan efektivitas.
3. Kualitas, proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kepastian hukum yang dapat dipertanggung jawabkan.
4. Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakan.

Layanan publik harus profesional sesuai dengan tuntutan masyarakat. Menurut Thoha dalam Widodo (2001) pelayanan publik yang profesional artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah), dengan ciri sebagai berikut:

- 1) Efektif, yaitu lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran.
- 2) Sederhana, yaitu prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.
- 3) Kejelasan dan kepastian (transparan), yaitu adanya kejelasan dan kepastian mengenai:
  - a) prosedur/tata cara pelayanan
  - b) Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif.
  - c) Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan
  - d) Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya, dan
  - e) Jadwal waktu penyelesaian pelayanan
- 4) Keterbukaan, yaitu prosedur/tata cara persyaratan satuan kata/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.
- 5) Efisiensi, yaitu:
  - Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan.
  - Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.
- 6) Ketepatan waktu. Kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- 7) Responsif, yaitu pelayanan publik yang mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani.
- 8) Adaptif, yaitu pelayanan publik yang cepat menyelesaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang senantiasa mengalami tumbuh kembang.

#### • Digital

Digital berasal dari kata *digitus*, dalam bahasa Yunani yang berarti jari jemari. Apabila dihitung jari jemari orang dewasa, maka berjumlah sepuluh (10). Nilai sepuluh tersebut terdiri dari 2 radix, yaitu 1 dan 0, oleh karena itu digital merupakan penggambaran dari suatu keadaan bilangan yang terdiri dari angka 1 dan 0 atau *on* dan *off* (bilangan biner). Semua sistem komputer menggunakan sistem digital sebagai basis datanya, yang juga disebut dengan istilah *Binary Digit* (BIT) (<https://id.m.wikipedia.org/wiki/digital>).

Menurut Flew (2002), faktor yang menjadi penggerak utama terjadinya revolusi ini adalah ditemukan dan dikembangkannya teknologi digital. Inti dari teknologi digital adalah proses

pengubahan segala bentuk informasi (teks, suara, dan gambar) di-*encode* ke dalam kode yang berisi digit 0 dan 1. Informasi dalam format digital memiliki karakteristik sebagai berikut:

- 1) *Manipulable*: informasi digital mudah diubah dan disesuaikan (diadaptasikan) di semua tahap penciptaan, penyimpanan, penyebaran, dan penggunaannya.
- 2) *Networkable*: informasi digital bisa digunakan bersama oleh banyak pengguna secara simultan, tanpa dibatasi oleh jarak.
- 3) *Dense*: informasi digital dalam jumlah yang sangat besar bisa disimpan di dalam media yang sangat kecil secara fisik.
- 4) *Compressible*: informasi digital bisa dikompresi untuk menghemat tempat dan waktu, dan kemudian dikompresi kembali ketika siap untuk digunakan.
- 5) *Impartial*: informasi digital yang disebarluaskan melalui suatu jaringan tidak bisa dibedakan berdasarkan bentuk yang diwakilinya, siapa pemilik atau penciptanya, dan bagaimana informasi itu digunakan di dalam dunia digital, semua informasi itu hanyalah merupakan kombinasi angka 0 dan 1.

Menurut Negroponte (1995), industri yang pertama kali menggunakan teknologi digital adalah industri permainan komputer (*computer games*). Kesuksesan industri *games* ini menarik perhatian industri media tradisional (cetak dan elektronik) untuk mulai mengembangkan isi dan distribusi dalam format digital. Di sisi lain, muncul tuntutan-tuntutan baru terhadap industri media dari pihak khalayak, yang menghendaki informasi yang semakin spesifik (sesuai kebutuhan) dalam isinya dan luwes dalam cara dan waktu untuk mengaksesnya. Beberapa CEO perusahaan telekomunikasi menggunakan istilah “*Anything, Anytime, Anywhere*” untuk menggambarkan tuntutan konsumen ini (Sri Hastjaro).

Menurut Flew (2002), ada 3 faktor yang menjadi pendorong bagi organisasi-organisasi media tradisional untuk mengembangkan media digital, yaitu

- 1) Penghematan biaya untuk menyimpan dan mendistribusikan data dan informasi
- 2) Pemberian nilai tambah (kualitas dan kuantitas) pada isi media tradisional
- 3) Kemungkinan untuk bergeser dari sistem distribusi massal kepada sistem distribusi yang semakin berfokus kepada kebutuhan dan keinginan konsumen sebagai individu.

#### • Efektivitas Pelayanan Kependudukan Berbasis Digital di Desa Cibeureum Pada Masa Pandemi Covid-19

Pelayanan kependudukan berbasis digital mengacu pada penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk menyediakan layanan administrasi kependudukan secara elektronik. Sistem ini dirancang untuk meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan kualitas layanan terkait data penduduk dan administrasi kependudukan. Efektivitas adalah tingkat pencapaian hasil program dengan target yang ditetapkan. Efektivitas dalam hal ini dapat diartikan kegiatan tepat pada waktunya dan di dalam batas anggaran/target yang tersedia. Efektivitas dapat juga berarti mencapai suatu tujuan dan sasaran seperti apa yang telah direncanakan. Namun demikian, walaupun dalam pelaksanaan ada yang menyimpang dari rencana semula, tetapi mempunyai dampak yang menguntungkan pada kelompok penerima sasaran atau manfaat, maka dapat dikatakan efektif.

Desa Cibeureum, Kecamatan Cisarua, Kabupaten Bogor, Jawa Barat merupakan salah satu desa yang memiliki dampak serius karena pandemi Covid-19. Dari observasi awal yang dilakukan penulis pada tanggal 9 Maret 2022 dan wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan Desa Cibeureum ditemukan bahwa pandemi Covid-19 memberikan pengaruh terhadap pengurusan layanan administrasi kepada masyarakat. Layanan administrasi kependudukan mengalami kendala meskipun sudah ada media pengurusan administrasi secara online. Selain itu, keterbatasan sistem dan fasilitas yang ada membuat pengurusan administrasi kependudukan secara online tidak berjalan secara optimal.

Dalam pelayanan kependudukan berbasis digital di Desa Cibeureum, Kecamatan Cisarua, Kabupaten Bogor, pihak yang paling berperan adalah pemerintah Desa Cibeureum. Berdasarkan hasil wawancara, diketahui bahwa banyak dari kalangan masyarakat masih belum mengetahui secara jelas pelayanan yang sudah berbasis digital tersebut. Dengan demikian, dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Desa Cibeureum, masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai antara penyelenggaraan pelayanan saat ini dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara.

Dalam persepektif tujuan negara, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa setiap institusi penyelenggaraan negara sebagai penyelenggara pelayanan publik. Desa selaku instansi pemerintahan penyelenggara negara berkewajiban untuk berkontribusi aktif dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang prima kepada masyarakat. Kontribusi tersebut diimplementasikan melalui pelaksanaan tugas dan fungsi sebagai diamanatkan dalam Peraturan Presiden dan Undang-Undang, yang juga menyatakan bahwa sistem administrasi berbasis digital yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat, kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung.

Pelayanan publik berbasis digital dalam pemerintahan dipandang sebagai dua proses yang berbeda, yaitu perubahan dalam proses internal dan perubahan dalam proses relasional (Luna Reyes & Gil-Garcia, 2014). Perubahan bersifat internal berarti memperbarui teknologi yang digunakan untuk mengontrol dan mengkoordinasikan aktivitas sehari-hari. Pada saat yang sama, perubahan proses relasional memiliki arti bahwa memperbarui aspek sosial melalui digitalisasi yang dilakukan oleh pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Jika kedua aspek tersebut berjalan dengan baik, maka akan tercipta sistem interaktif dan efisien. Hal tersebut tidak hanya membuat kegiatan pemerintah menjadi efektif, tapi juga meningkatkan visibilitas dan interaksi publik.

Dalam pemerintahan modern, kedudukan birokrasi sebagai pelayan masyarakat merupakan ukuran penting keberhasilan pemerintah di mata masyarakat. Sudah menjadi anggapan umum bahwa satuan kerja pemerintah yang berfungsi melayani kepentingan masyarakat sering diidentikkan dengan kelambanan, kesulitan atau istilah negatif lainnya karena sangat sulit memperoleh pelayanan yang sesuai dengan masyarakat. Sedangkan fungsi yang dilakukan oleh pemerintah berbeda dengan swasta, karena fungsi pelayanan pemerintah dalam memenuhi kepentingan masyarakat tidak dapat dilakukan oleh organisasi lain terutama organisasi yang berorientasi pasar yang pada akhirnya akan menimbulkan ketidakadilan.

Pelayanan kependudukan berbasis digital merujuk pada implementasi teknologi informasi dan komunikasi dalam proses administrasi kependudukan. Pendekatan ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, akurasi, dan aksesibilitas layanan terkait data kependudukan. Dalam praktiknya, Desa Cibeureum yang berada di Kecamatan Cisarua Kabupaten Bogor sudah mengimplementasikan *electronic government* (pelayanan publik berbasis digital). Hal ini dapat ditemukan pada website resmi <https://cibeureum-cisarua.desa.id> yang dapat diakses oleh masyarakat di mana saja dan kapan saja. Tampilan website tersebut dapat dilihat pada Gambar 1 berikut.



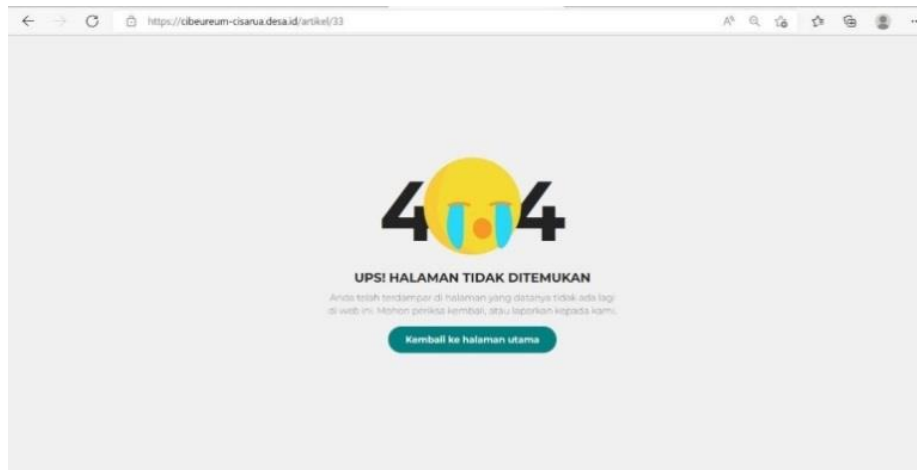
**Gambar 1.** Tampilan Website Resmi Desa Cibeureum

Sumber: <https://cibeureum-cisarua.desa.id/>

Namun, dari berbagai menu pada tampilan resmi Desa Cibeureum, ada menu yang tidak dapat diakses yaitu profil wilayah desa. Informasi mengenai profil wilayah desa merupakan informasi yang semestinya ada dalam sebuah website pemerintahan baik di level



pusat maupun pada tingkatan bawah. Gambar 2 menampilkan halaman website Desa Cibeureum yang tidak bisa diakses.



**Gambar 2.** Halaman Website yang Tidak Bisa Diakses  
Sumber: <https://cibeureum-cisarua.desa.id/>

Selanjutnya, dari hasil penelitian diperoleh informasi bahwa pelayanan administrasi kependudukan di Desa Cibeureum yang berada di Kecamatan Cisarua sudah dimulai secara online, namun bentuk pelayanan tersebut belum terdigitalisasi secara keseluruhan. Berbagai bentuk pelayanan administrasi kependudukan seperti pembuatan surat pengantar untuk kartu keluarga, buku nikah, akte kelahiran, pendaftarannya dilakukan secara online. Sedangkan untuk proses input data, masyarakat harus tetap datang ke kantor Desa Cibeureum.

Selanjutnya, kendala utama yang dihadapi Desa Cibeureum dalam melaksanakan pelayanan berbasis digital, yaitu terbatasnya kewenangan yang dimiliki untuk bisa melakukan transformasi pelayanan publik berbasis online dalam setiap proses pelayanan publik. Dalam praktiknya, Desa Cibeureum menerima koordinasi dari pemerintahan level tertinggi untuk bisa melayani masyarakat secara online. Karena keterbatasan tersebut, maka efisiensi waktu, biaya, dan tenaga tidak dapat dirasakan oleh masyarakat karena untuk mengurus administrasi kependudukan mereka harus datang ke kantor Desa Cibeureum.

Dalam hal ini, penguasaan kompetensi digital sangat diperlukan. Penguasaan kompetensi digital adalah konsep multidisiplin. Gallardo *et al.*, (2015) menyebutkan bahwa kompetensi digital, beberapa diantara terkait dengan penggunaan teknis komunikasi dan teknologi informasi (TIK). Namun ada juga yang menjelaskan bahwa kompetensi digital adalah pengetahuan yang dibutuhkan untuk menghadapi abad ke-21. Dengan perkembangan teknologi yang semakin massif saat ini, kompetensi digital sangat dibutuhkan oleh setiap organisasi. Kebutuhan akan penguasaan digital merata di semua sektor dan profesi, bahkan hingga profesi yang dianggap tradisional. Namun, kompetensi digital sering didefinisikan secara sempit dan terbatas pada kemampuan terkait internet sebagai bagian dari teknologi digital. Padahal, kompetensi digital memiliki arti yang sangat luas mulai dari penguasaan teknologi hingga dimensi etika dalam pemanfaatan teknologi tersebut (Nyikes, 2018).

Nyikes (2018) juga menjelaskan bahwa ada tiga hal yang harus ditekankan dalam mendefinisikan kompetensi digital, yaitu: (1) dimensi teknologi terkait dengan pengetahuan dan penggunaan teknologi baru, (2) dimensi etika terkait dengan penggunaan informasi yang bertanggungjawab dan teknologi komunikasi, serta (3) dimensi kognitif yang berkaitan dengan cara mengakses, memilih, dan mengkritisi informasi yang diperoleh. Selain itu, kompetensi digital juga berkaitan dengan kemampuan dan keterampilan. Keterampilan berpikir logis dan kritis sangat menentukan dalam mengelola keterampilan informasi dan komunikasi. Sebaliknya, keterampilan dalam kompetensi digital menunjukkan keterampilan dalam pencarian informasi digital, memilah informasi, menyimpan informasi, berkreasi dengan informasi, dan menyediakan informasi dan komunikasi digital dan jejaring sosial di dunia maya.

Namun, dalam aspek penguasaan kompetensi digital di Desa Cibeureum masih dikatakan belum maksimal dikarenakan sistem pelayanan masih setengah online. Karena keterbatasan kewenangan yang dimiliki desa ini untuk melakukan pelayanan berbasis digital secara utuh. Selain itu, sumber daya manusia yang mengoperasikan digitalisasi pelayanan di Desa Cibeureum kuotanya tidak begitu banyak, hanya ada satu orang. Hal ini dikarenakan pelayanan administrasi kependudukan belum dilaksanakan sepenuhnya secara online. Karena pelayanan berbasis digital belum dilaksanakan secara menyeluruh dalam kegiatan administrasi kependudukan, maka sumber daya yang ada ditempatkan pada pelayanan konvensional seperti menginput data ketika masyarakat mengurus surat pengantar pembuatan dokumen Kartu Keluarga.

Keterbatasan kewenangan desa untuk menyelenggarakan layanan digital secara keseluruhan berimplikasi kepada terbatasnya jumlah sumber daya manusia untuk layanan digital. Oleh karena itu, Desa Cibeureum masih dinilai kurang efektif dalam hal penguasaan kemampuan digital, karena sistem pelayanannya masih semi online dimana layanan digital belum sepenuhnya diterapkan dalam kegiatan administrasi kependudukan.

## SIMPULAN

Sebagai landasan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, birokrasi menyesuaikan diri dengan kondisi kehidupan normal baru sebagai moda perubahan birokrasi untuk menjawab tantangan tersebut. Birokrasi perlu dapat memaksimalkan pemanfaatan kemajuan teknologi dalam kegiatan pemerintahan guna menjawab tantangan perubahan berupa transformasi birokrasi digital. Transformasi birokrasi yang terjadi memastikan bahwa kegiatan pemerintahan yang dinamis dan transformatif membutuhkan perubahan untuk menjaga kualitas pelayanan yang stabil baik di tingkat pusat maupun desa. Oleh karena itu, baik pemerintah pusat maupun desa perlu memiliki komitmen yang kuat untuk meningkatkan kinerja khususnya dalam pelayanan masyarakat, termasuk penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik berbasis digital di Desa Cibeureum Kecamatan Cisarua sudah mulai dilakukan, namun bentuk pelayanan ini belum terdigitalisasi secara keseluruhan atau belum efektif. Bentuk pelayanan digital hanya diaplikasikan pada tahap pendaftaran pelayanan pengurusan kependudukan, seperti pembuatan kartu keluarga, buku nikah, surat pengantar akta kelahiran. Sedangkan untuk proses entri data, masyarakat masih harus datang ke kantor Desa Cibeureum dan membawa berkas-berkas fisik yang dibutuhkan.

Selain itu, kendala yang dihadapi Desa Cibeureum dalam mengimplementasikan layanan digital adalah keterbatasan kewenangan untuk mampu mentransformasikan pelayanan publik berbasis digital dalam setiap proses pelayanan publik. Dalam pelaksanaannya, Desa Cibeureum dikoordinasikan pada tingkat pemerintahan tertinggi agar dapat membuat perubahan pelayanan administrasi kependudukan secara digital.

## Saran

Pelayanan publik berbasis digital dapat dilakukan oleh pemerintah Desa Cibeureum ketika memiliki kekuasaan penuh untuk mengelola dan mengatur kegiatan birokasinya sendiri sehingga menjadikannya pelayanan yang efektif. Selain membutuhkan kewenangan penuh, desa ini juga membutuhkan sumber daya manusia yang handal dan berkualitas untuk menjalankan sistem informasi kependudukan berbasis digital yang ada agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

AS. Moenir. (2001). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.

Biklen, R. C. B. & S. K. (1982). *Qualitative Research for Education: An Introduction and Methods*. Allyn and Bacon, Inc.

- Cahyarini, B. R., & Samsara, L. (2021). The Challenges of Digital Competency Implementation Towards World-Class Bureaucracy. *Jurnal Borneo Administrator*, 17(2), 259–274. <https://doi.org/10.24258/jba.v17i2.825>.
- Dewi, D. S., & Tobing, T. N. W. (2021). Optimalisasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Masa Perubahan Melawan Covid-19 Di Indonesia. *Journal of Information System, Applied, Management, Accounting and Research*, 5(1), 210. <https://doi.org/10.52362/jisamar.v5i1.362>
- Firdaus, I. T., Tursina, M. D., & Roziqin, A. (2021). Transformasi Birokrasi Digital Di Masa Pandemi Covid-19 Untuk Mewujudkan Digitalisasi Pemeritahan Indonesia dalam studi “ The Microsoft Asia Digital Transformation : Enabling The Intelligent Presiden Joko Widodo pada Rapat Terbatas mengenai Perencanaan Tr. Kybernan: *Jurnal Studi Pemerintahan*, 4(2), 226–239.
- Flew, Terry. (2002). *New Media: An Introduction (2nd Edition)*. South Melbourne. Oxford University Press.
- Gallardo, E., Esteve, F., Marqués, L., & Minelli, J. (2015). Digital competence in the knowledge society [La competencia digital en la sociedad del conocimiento]. MERLOT. *Journal of Online Learning and Teaching*, 11(1), 1–16. <https://bit.ly/3imQsvx%0Ahttps://www.merlot.org/merlot/viewMaterial.htm?id=1052918>
- Hastjarjo, Sri. (2012). Literasi Media Baru Berbasis Lokal Wisdom Jawa, dalam Junaedi, Fajar dan Darmastuti Rini [ed] (2012). *Literasi Media dan Kearifan Lokal ‘Konsep dan Aplikasi’*, Salatiga, Buku Litera.
- Inu Kencana Syafii & Welasari. (2015). *Ilmu Administrasi*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
- Irsan. (2012). *Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Simpung di Bandar Lampung*. Tesis Universitas Lampung. Bandar Lampung
- Kamil, M. (2021). Bureaucratic transformation through public services innovation based on brexit braille for disabilities in Malang City. *Jurnal Politico*, 21(1), 81–94.
- Luna-Reyes, Luis F & J. Ramon Gil-Garcia. (2014). Digital government transformation and internet portals: The co-evolution of technology, organizations, and institutions. 31(4), 545– 555. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2014.08.001>.
- Miles, Mathew B., dan A. Michael Huberman. (1994). *An Expanded Sourcebook: Qualitative Data Analysis*. London: Sage Publications. (p. 10 – 11)
- Muasaroh. (2010). *Aspek-aspek Efektifitas studi Tentang Efektifitas Pelaksanaan Program Pelaksanaan PNPM-MP*. Universitas Brawijaya Malang.
- Negroponte, Nicholas. (1995). *Being Digital*. New York: Knopf
- Nugraha, J. T. (2018). E-Government Dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government Di Pemerintah Kabupaten Sleman). *Jurnal Komunikasi dan Kajian Media*, 2(1), 32–42.
- Nyikes, Z. (2018). Contemporary Digital Competency Review. *Interdisciplinary Description of Complex Systems*, 16 (1), 124–131.
- Othenk, Sondang. (2008). *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta: Asdi Mahasatya.

- Pananrangi, M, A. (2019). Kinerja Pemerintah Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Siawung Kecamatan Barru Kabupaten Barru. *Meraja Journal*, 2(1), 69–82.
- Putra, Decky Setiawan & Selo, S. F. (2020). *Transformasi Digital: Wajah Baru Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Yogyakarta*. Informasi Interaktif, 6(2), 56–61.
- Rohman, Arif. (2012). Kebijakan Pendidikan: Analisis Dinamika Formulasi dan Implementasi. Yogyakarta: Aswaja Pressindo
- Soluk, J., Kammerlander, N., & Massis, A. De. (2021). Exogenous shocks and the adaptive capacity of family firms: exploring behavioral changes and digital technologies in the COVID-19 pandemic. *RADMA and John Wiley & Sons Ltd.*, 51(4), 364–380. <https://doi.org/10.1111/radm.12471>
- 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*, 2(1), 1–18.
- Undang-undang No. 25. (2009). Pelayanan Publik
- Widodo, Joko. (2001). *Good Governance*. Insan Cendekia. Surabaya
- <https://ejournal2.undip.ac.id/index.php/dialogue/article/view/>