

STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI ORGANISASI PERANGKAT DAERAH KOTA PARIAMAN

STRATEGY TO IMPROVE PUBLIC SERVICES DURING COVID-19 PANDEMIC IN PARIAMAN CITY REGIONAL APPARATUS ORGANIZATIONS

Lara Indah Yandri¹, Tesha Dwi Putri²

Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat, Jurusan Ilmu Politik, laraindahyandri@gmail.com

Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat, Jurusan Ilmu Politik, tesha.dwiputri@gmail.com

ABSTRAK: Pada masa pandemic Covid-19 pemerintah mengalami kendala dalam melaksanakan aktivitas pelayanan publik, termasuk juga yang dirasakan oleh Pemerintah Kota Pariaman. Beberapa hal yang membuat terhambatnya proses pelayanan secara maksimal yaitu diberlakukannya pembatasan sosial berskala besar dan bekerja dari rumah. Akibatnya, masyarakat tidak dapat mengakses pelayanan publik dari beberapa Organisasi Perangkat Daerah (OPD) secara maksimal. Adapun, OPD yang merasakan hambatan dalam proses pelayanan publik salah satunya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pariaman. Dinas Dukcapil sudah mengambil kebijakan untuk melakukan pelayanan secara manual dan online, namun masyarakat Kota Pariaman masih saja mengeluh belum maksimalnya pelayanan yang di berikan, yaitu masyarakat masih mendapati adanya calo dan pungli (pungutan liar), masih lambatnya pencetakan E-KTP, kurang responsifnya petugas dalam pengurusan online. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode penelitian kualitatif jenis data yang digunakan yaitu, data primer dan data skunder. Kedua data tersebut didapatkan dengan menggunakan Teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Data di Analis dengan teknis Analisa data Model Milles dan Huberman. Hasil penelitian ini, Strategi peningkatan pelayanan publik di Dukcapil Kota Pariaman yaitu peningkatan Sumber Daya Manusia, Sinergitas antara Dukcapil kecamatan dan perangkat desa dalam pelayanan administrasi kependudukan, Peningkatan perangkat Teknologi Informasi dan sarana prasarana pendukung pelayanan, Pemanfaatan sarana informasi teknologi untuk sosialisasi serta Dukcapil Weekend Service.

Kata Kunci : OPD, E-KTP, Good Governance, Kebijakan, Optimal.

ABSTRACT: During Covid-19 pandemic, the government experienced obstacles in carrying out public service activities, including those felt by the Pariaman City Government. Some of the things that hinder the maximum service process are the implementation of large-scale social restrictions and working from home. As a result, the community cannot access public services from several Regional Apparatus Organizations (RAO) to the fullest. Meanwhile, the RAO feels obstacles in the process of public services, one of which is the Population and Civil Registry Office of Pariaman City. The Citizenship and Civil Registration Office has taken a policy to provide services manually and online, but the people of Pariaman city still complain about the services provided are not optimal, namely, the community still finds brokers and extortion (illegal levies), the printing of E-Identity Card is still slow, the officers are less responsive in online management. This research was conducted using qualitative research methods. The types of data used are primary data and secondary data. Both data were obtained using interview, observation, and documentation techniques. Data Analyst with Technical Data Analysis Milles and Huberman Model. The results of this study, strategies for improving public services in the Citizenship and Civil Registration of Pariaman City are increasing Human Resources, Synergy between the sub-district Citizenship and Civil Registration and village officials in population administration services, Increasing Information Technology equipment and infrastructure support services, Utilizing information technology facilities for socialization and Dukcapil Weekend Service.

Keyword : OPD,E-KTP, Good Governance, Policy, Optimal

A. PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dampak penyebaran pandemi Covid-19 terjadi di segala bidang salah satunya pada pelayanan publik. Di era new normal saat ini, pelayanan publik tidak boleh menurunkan kualitasnya, pelayanan dasar tetap diselenggarakan kendatipun melalui pemberian pelayanan minimum. Selama masa pandemi tak sedikit masyarakat pengguna layanan mengeluhkan terhambatnya pelayanan publik. Keluhan itu diantaranya pelayanan administrasi kependudukan, misalnya E-KTP, KK dan Akte Kelahiran.

Pemerintah Daerah Kota Pariaman tahun 2019 memberlakukan dua mekanisme pelayanan kepada masyarakat. Mekanisme tersebut yakni layanan langsung (tatap muka) di kantor dan layanan secara online. Dalam pelayanan online, Disdukcapil menyediakan dua jenis pelayanan yaitu pelayanan dari aplikasi dan pelayanan dengan situs resmi disdukcapil Kota Pariaman. Untuk aplikasi pelayanan online, masyarakat bisa mengunduh aplikasi tersebut lewat playstore dengan nama aplikasi dukcapil digi mobile, atau bisa membukanya di link <http://dukcapildigi.pariamankota.go.id>. Kebijakan ini tujuan agar kita bisa membantu pemerintah dalam memutus rantai penyebaran covid-19 ini supaya tidak menyebar lebih luas lagi, dan masyarakat pun akan terjaga kesehatannya.

Meskipun Dinas Dukcapil sudah mengambil kebijakan untuk melakukan pelayanan secara manual dan online, masyarakat masih saja mengeluh tidak bisa menggunakan aplikasi DiGi Mobile tersebut, sedangkan secara manual belum maksimalnya pelayanan yang di berikan, yaitu masyarakat masih mendapati adanya calo dan pungli, masih lambatnya pencetakan KTP-el, kurang responnya petugas dalam pengurusan online.

Dinas Dukcapil Kota Pariaman dituntut harus melakukan kreativitas dan inovasi dalam menjalankan birokrasi di masa pandemi. Dengan kreativitas dan inovasi tersebut, ASN dapat tetap produktif menjalankan roda birokrasi serta memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Oleh sebab itu, kiranya pemerintah harus memiliki strategi untuk tetap membuat roda birokrasi tetap berjalan.

B. METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini adalah metode kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Penelitian kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif. Jenis data penelitian ini dikelompokkan berdasarkan sumbernya yaitu data skunder dan data primer. Sumber primer adalah sumber data yang secara langsung memberikan data kepada pengumpul data. Sumber primer ini berupa catatan hasil wawancara yang diperoleh melalui wawancara yang penulis lakukan. Sedangkan Sumber data sekunder merupakan sumber data yang tidak memberikan informasi secara langsung kepada pengumpul data. Sumber data sekunder ini dapat berupa hasil pengolahan lebih lanjut dari data primer yang disajikan dalam bentuk lain atau dari orang lain. Data ini digunakan untuk mendukung informasi dari data primer yang diperoleh baik dari wawancara, maupun dari observasi langsung ke lapangan

Informan penelitian didapatkan dengan menggunakan Teknik *purposive* dan *snow ball*, Teknik pengumpulan data di dalam penelitian ini diperoleh dengan teknik wawancara, observasi dan mengumpulkan data-data sekunder. Data di Analisis dengan teknis Analisa data kualitatif yang mengacu kepada Model Milles dan Huberman, Menurut *Miles* dan *Huberman*, terdapat tiga teknik analisis data kualitatif yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Proses ini berlangsung terus-menerus selama penelitian berlangsung, bahkan sebelum data benar-benar terkumpul.

C. PEMBAHASAN

Agus Pramusinto (2020) dalam Menuju New Normal Dalam Pelayanan Publik

mengemukakan 7 kompetensi yang dibutuhkan oleh ASN, yaitu: (a) Pelayan publik harus memiliki kompetensi yang berubah dalam melayani warga (b) Kemampuan manajerial dan pengambilan keputusan (c) Speed (kecepatan) (d) Agility (kelincahan) (e) Adaptability (kemampuan menyesuaikan) (f) Dari silo organization ke networking dan collaboration. (g) Kemampuan di bidang teknologi informasi. Untuk itu disini peneliti coba menganalisis strategi apa yang harus di miliki Dinas Dukcapil Kota Pariaman untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui :

1. Pelayan publik harus memiliki kompetensi yang berubah dalam melayani warga

Pada Era Pandemi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pariaman memaksimalkan layanan Digi Mobile. Dengan mendownload dan menginstal aplikasi tersebut masyarakat dapat langsung melakukan pengurusan dokumen kependudukan secara online. Proses pengambilan dokumen kependudukan otomatis diberitahukan melalui Aplikasi tersebut. Juga setiap proses pengolahan dokumen kependudukan otomatis diberitahukan kepada penduduk yang telah mengajukan permohonan pengurusan, sehingga masyarakat dapat melihat perkembangan proses penerbitan dokumen kependudukan.

Dukcapil Digi tidak terbatas hanya proses pendaftaran Online tersedia 11 (sebelas) fitur yang mudah digunakan seperti cek stok blanko, cek status KTP, Pengaduan, Persyaratan Dokumen, akta kelahiran, akta kematian, perubahan Kartu Keluarga, Pindah Domisili, Indeks kepuasan masyarakat, anggota Kartu Keluarga dan Histori Pelayanan. Jadi sekali membuka bisa melakukan beberapa pengecekan lainnya. Selain itu Dukcapil Digi punya server tersendiri jadi memungkinkan untuk lalu lintas data yang cepat.

Pengembangan inovasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pariaman lainnya yaitu melakukan kerjasama dengan PT.POS Indonesia Cabang Pariaman dalam pengiriman Dokumen Kependudukan yang telah berhasil diproses. Dimana saat ini dokumen yang telah selesai masih tetap dijemput oleh masyarakat sehingga masyarakat tidak perlu lagi antrian pengurusan dokumen kependudukan untuk meminimalisir penyebaran Virus Corona.

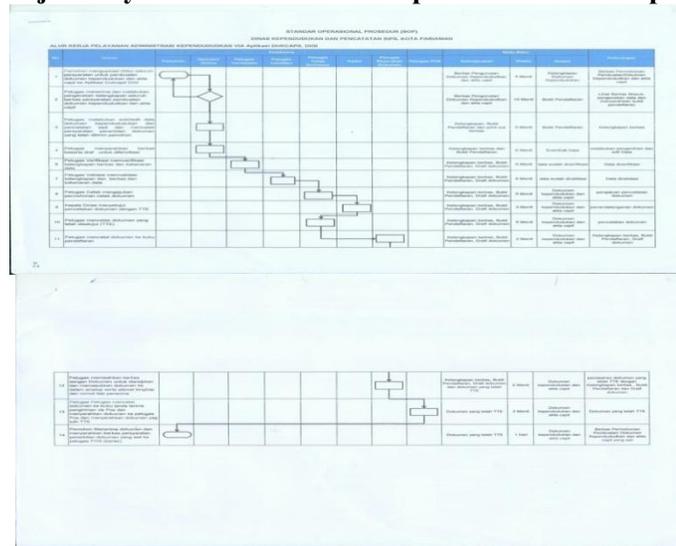
Aplikasi DiGi mobile ini sebelumnya belum berjalan maksimal, masih banyak masyarakat yang memilih pelayanan secara manual di bandingkan online. Hal ini karena masyarakat tidak mengerti penggunaan aplikasi tersebut. Disini pegawai Dinas Catatan Sipil dan terpadu dituntut untuk melakukan suatu kompetensi yang berubah dalam melayani warga, dimana yang dahulunya melayani masyarakat dengan tatap muka sekarang dituntut untuk melayani masyarakat dalam pengurusan catatan kependudukan dengan Online. Pegawai Duscakpil dituntut untuk memiliki kompetensi dalam melayani warga dengan cara Online, para pegawai harus bisa memanfaatkan teknologi yang ada sehingga dalam melayani masyarakat lebih efektif dan efisien disaat pandemic covid saat sekarang ini.

2. Kemampuan Manajerial dan Pengambilan Keputusan

Kompetensi pengambilan keputusan menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 tentang Standar Kompetensi Jabatan Aparatur Sipil Negara yaitu Kemampuan membuat keputusan yang baik secara tepat waktu dan dengan keyakinan diri setelah mempertimbangkan prinsip kehati-hatian, dirumuskan secara sistematis dan seksama berdasarkan berbagai informasi, alternatif pemecahan masalah dan konsekuensinya, serta bertanggung jawab atas keputusan yang diambil.

Pemerintah Kota Pariaman sudah mengambil keputusan yang bijak dalam mencapai target presentase catatan kependudukan yaitu dengan cara memaksimalkan pelayanan di dengan cara online. Terbukti dengan Dukcapil Kota Pariaman juga langsung memberlakukan Standar Operasional Prosedur selama Pandemi. Disini pemerintah diharapkan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat dalam mengurus catatan kependudukan dengan menggunakan bermacam upaya atau strategi yang efektif. Dinas Dukcapil bisa melakukan berbagai upaya sosialisasi kepada masyarakat

Gambar Alur Kerja Pelayanan Administrasi Kependudukan Via Aplikasi DiGi



Sumber : Arsip Dukcapil Kota Pariaman

Dari gambar alur kerja pelayanan administrasi kependudukan via DiGi terlihat jelas bahwa proses pengurusan sangat cepat dan mudah tidak sampai memakan waktu 60 menit (1jam). Hal ini juga dibenarkan oleh salah seorang masyarakat yang mengurus Akte Kelahiran melalui aplikasi DiGi mobile.

Gambar History Pelayanan Digi Mobile



Sumber: Masyarakat Pengurus Akte Kelahiran

Berdasarkan gambar di atas dijelaskan oleh pengurus Akte Kelahiran bahwa proses pelayanan dari Aplikasi ini cukup mudah dan jelas di pahami, tidak sampai 1 hari proses pengurusan Akte Kelahiran dengan mengupload berkas sudah selesai, tinggal nanti mengantarkan berkas yang di upload ke Kantor Dukcapil Kota Pariaman, dan nantinya pihak capil megirimkan berkas ke alamat rumah via Pos atau bisa juga dijemput langsung ke Dukcapil.. Ini sangat simple dan mudah ujar pemohon.

Dari model pelayanan manual dan online terlihat bahwa lebih efektif pelayanan online dibandingkan offline. Kecepatan pelayanan merupakan salah satu penentu kualitas pelayanan yang diberikan. Dalam pengurusan dokumen kependudukan terlihat jika pengurusan lebih efektif online dibandingkan dengan manual. Hanya saja dalam pengimplementasiannya aplikasi ini belum berjalan dengan harapan, hal ini butuh dukungan dari pihak Dukcapil untuk lebih giat lagi memsosialisasikan DiGi mobile ini.

4. Agility (kelincahan)

Kemampuan kelincahan menjadi kebutuhan yang tak terelakkan dalam era digitalisasi yang begitu dinamis dan cepat dalam merespon perubahan tatanan, penyederhanaan alur. Kelincahan strategio merupakan kapasitas untuk terus menyesuaikan dan arah strategis dalam pelayanan, yang didefenisikan dalam kelincahan organisasi, hamper serupa dengan fleksibel yang diartikan sebagai kemampuan untuk tetap fleksibel dalam menghadapi perkembangan baru.

Kelincahan organisasi merupakan kemampuan organisasi untuk merespon secara cepat bersamaam dan tepat waktu. Kelincahan merupakan kemampuan organisasi untuk memberikan nilai, kepuasan public sehingga dapat berkembang secara responsive, turut serta dalam menghadapi era *disruptive*. Tim manajemen tanpa kelincahan, tidak akan dapat beraptasi dengan lingkungan..

Front liner dukcapil Kota Pariaman kurang lincah dalam melayani masyarakat, masyarakat masih mengantri cukup lama hanya untuk mengambil berkas yang sudah selesai. Seharusnya disini pegawai harus lincah melayani karena untuk meminimalisir penyebaran virus Covid agar tidak terjadi penumpukan di kantor Dukcapil Kota Pariaman. Kelincahan pegawai dukcapil merupakan salah satu hal yang juga menentukan kualitas pelayanan.

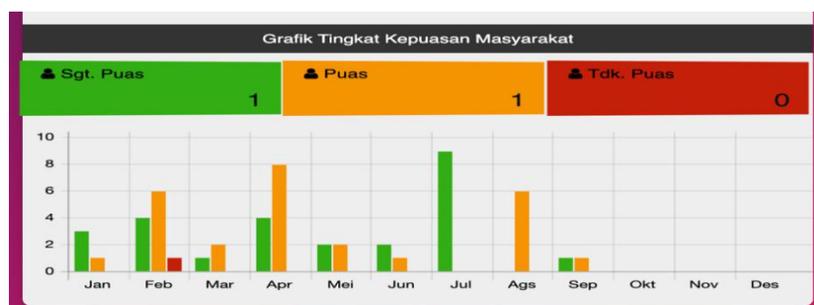
5. Adaptability (kemampuan menyesuaikan)

Adaptif merupakan kemampuan beradaptasi atau dapat menyesuaikan diri dengan perubahan yang ada dengan cepat. Kemampuan ini menuntut setiap orang untuk bisa bekerja dari rumah, bekerja secara daring, dan sebagainya. Kemampuan untuk beradaptasi akan peralihan cara kerja lama dengan metode atau proses kerja baru perlu kita miliki untuk bersiap menjalankan pola kerja yang baru dan tetap memberikan kualitas kerja yang terbaik untuk organisasi.

Pegawai Dukcapil Kota Pariaman di tuntut untuk mampu menyesuaikan diri degan keadaan Pandemi ini, dituntut untuk mampu mengaplikasikan system DiGi Mobile dengan baik, dari data pegawai dinas diatas terlihat dikaitkan dengan latar belakang Pendidikan yang cocok terlihat sesuai dengan baground pendidikannya ada beberapa orang pegawai Dukcapil yang berlatarbelakang Pendidikan Ilmu Komputer 1 orang, 2orang Manajemen Informatika, dan 6 orang pegawai yang berlatar belakang Pendidikan sistem Informasi. Jika dipersetasekan berkisar 36% pegawai Dukcapil Kota Pariaman sudah memiliki baground Pendidikan susuai dengan penempatan kerja pegawai.

Operator SIAK DiGi Mobile Cuma 1 orang, sementara aplikasi ini aktif selama 24 jam dalam melayani warga, agar terwujud pelayanan prima sesuai dengan Visi Dukcapil Kota Pariaman sebaiknya SDM Operator di DiGi ini ditambah agar pelayanan lebih efektif dan efisien.

Grafik Tingkat Kepuasan Masyarakat Pengguna Digi Mobile



Sumber : <http://dukcapildigi.pariamankota.go.id/>

Dilihat dari Grafik Indek Kepuasan Masyarakat Pengguna DiGi Mobile setiap bulannya

terlihat bahwa tidak sampai 10 orang masyarakat mengurus catatan kependudukan di aplikasi tersebut, padahal aplikasi ini sangat mudah untuk digunakan, ini terjadi karena kurangnya sosialisasi pemerintah Dukcapil Pariaman dalam penggunaan Digi Mobile dan masyarakat kita yang gagap teknologi. Sebaiknya pemerintah Dukcapil Kota Pariaman melibatkan pegawai di kantor Desa atau Kecamatan dalam memberikan sosialisasi penggunaan aplikasi DiGi Mobile.

Antara pelayanan Online dan Manual dikatakan oleh Kasi Pelayanan Dukcapil Kota Pariaman lebih banyak yang lebih memilih mengurus administrasi secara manual di bandingkan online, Dilihat dari Grafik Indek Kepuasan Masyarakat Pengguna DiGi Mobile setiap bulannya terlihat bahwa tidak sampai 10 orang masyarakat mengurus catatan kependudukan di aplikasi tersebut, padahal aplikasi ini sangat mudah untuk digunakan, ini terjadi karena kurangnya sosialisasi pemerintah Dukcapil Pariaman dalam penggunaan Digi Mobile dan masyarakat kita yang gagap teknologi. Sebaiknya pemerintah Dukcapil Kota Pariaman melibatkan pegawai di kantor Desa atau Kecamatan dalam memberikan sosialisasi penggunaan aplikasi DiGi Mobile.

6. Dari Silo Organization Ke Networking Dan Collaboration

Dari Silo Organization ke Networking dan Collaboration disini maksudnya selama ini pegawai aparatur sipil negara terkadang enggan memberikan informasi public kepada public, hal ini harus dirobah kita harus bekerja sama untuk mewujudkan pelayanan prima yang merupakan visi Dukcapil Kota Pariaman. Terlebih lagi pada saat Pandemi Covid 19 ini jika ini tidak dirobah akan berdampak pada pelayanan yang diberikan, sehingga masyarakatpun mudah untuk mendapatkan pelayanan. Pegawai Dukcapil Kota Pariaman selalu memberikan informasi kepada masyarakat yang membutuhkan mengenai pelayanan demi mewujudkan pelayanan prima.

7. Kemampuan di Bidang Teknologi Informasi.

Memberikan pelayanan publik yang prima merupakan tujuan setiap pemerintah daerah. Pemerintah daerah saat ini berlomba-lomba menerapkan dan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi untuk dapat membantu mewujudkannya. Pemanfaatan teknologi informasi tersebut mencakup aktivitas yang saling berkaitan yaitu pengolahan data, pengelolaan informasi, dan sistem manajemen. Perkembangan teknologi informasi serta penerapan konektivitas internet ke dalam tata kelola pemerintah diharapkan mampu mengatasi berbagai macam persoalan melalui peningkatan efisiensi, inovasi, produktivitas, perluasan jangkauan dan penghematan biaya terlebih dengan situasi pandemic covid saat sekarang ini.

Dinas Dukcapil Kota Pariaman tidak hanya memaksimalkan Aplikasi diGi Mobile pada saat pandemic ini. Dukcapil Kota Pariaman tidak hanya memanfaatkan teknologi Digi Mobile saja juga ada WA pengaduan yang bisa aktif 24 jam untuk melayani masyarakat, tidak hanya pengaduan saja bisa menggunakan wa, alur pelayanan menggunakan WA juga di diaplikasikan oleh Dukcapil Kota Pariaman. Hanya saja aplikasi ini juga tidak berjalan dengan maksimal, masih banyak masyarakat yang tidak tahu pelayanan menggunakan WA ini. Sebaiknya juga diadakan sosialisasi kepada masyarakat, untuk mempermudah layanan dan meminimalisir penyebaran virus Covid pada saat sekarang ini.

Strategi Peningkatan Pelayan Dinas Dukcapil Kota Pariaman Pada Masa Pandemi

1. Peningkatan Sumber Daya Manusia

Sumber Daya manusia diantaranya Admin Dukcapil Digi Mobile dan Operator (petugas pelayanan) dengan kualifikasi pendidikan dan kompetensi bidang yang berhubungan dengan Teknologi, sehingga sangat paham dengan seluk beluk dunia Teknologi Informasi. Petugas akan cepat merespon dengan kelincahan pengalaman dan kemahiran berteknologi.. Dimasa kondisi Pandemi Disdukcapil lebih mengefektifkan kerjasama dengan Kantor Pos untuk pengiriman dokumen

- yang telah diterbitkan.
2. Sinergitas antara Dukcapil kecamatan dan perangkat desa dalam pelayanan administrasi kependudukan.
Dalam rangka mewujudkan tertib data dan dokumen kependudukan sangat menuntut dukungan aparatur pemerintah desa, sebagai aparatur yang pertama berhubungan langsung dengan masyarakat. Peran aktif perangkat desa sangat diharapkan untuk turut mendorong, memotivasi, mempermudah dan membantu penduduk untuk menertibkan data dan dokumen kependudukannya.
 3. Peningkatan perangkat Teknologi Informasi dan sarana prasarana pendukung pelayanan
Program digital sangat efisien bagi masyarakat dalam melakukan urusan disdukcapil. Tentunya juga sangat membantu dalam percepatan pengurusan dokumen oleh masyarakat dan menghemat biaya transportasi bagi masyarakat yang harus langsung berkunjung ke kantor dalam mengurus dokumen di bandingkan sebelum dilakukan program digitalisasi. Dengan meningkatnya perangkat Teknologi, sarana dan prasarana yang mendukung lebih efektif dan efisien.
 4. Pemanfaatan sarana informasi teknologi untuk sosialisasi.
Terkait dengan kebiasaan masyarakat Kota Pariaman yang sudah lebih suka dan terbiasa melakukan pelayanan tatap muka bisa dilakukan sosialisasi jemput bola dengan mendatangi kelurahan/Desa untuk mensosialisasikan Digi Mobile. Sosialisasi bisa melibatkan perangkat desa maupun kelurahan atau dengan menempelkan pengumuman pada Kantor Desa/Kelurahan. Atau selama masa pandemi bisa mengaktifkan Zoom bukan hanya sebulan sekali tetapi bisa diupayakan 3 kali dalam sebulan, dan memanfaatkan media social karena masyarakat usia produktif lebih cenderung menggunakan media social, membuat baliho sehingga semua masyarakat dapat melihat dan tau dengan DiGi Mobile.
 5. Dukcapil weekend Service
Profesi masyarakat beragam, mulai dari pedagang, petani, pekerja kantoran, PNS dan lainnya. Sedangkan waktu pelayanan biasanya dilakukan pada jam kerja, yaitu senin-jumat jam 16.00. Beberapa masyarakat yang tidak bisa datang pengurusan pada jam kerja karena waktunya berpapasan dengan pekerjaan, atau alasan lainnya. Weekend service merupakan pelayanan yang dibuka pada akhir pekan hari sabtu. Inovasi ini menyasar masyarakat yang tidak dapat melakukan pengurusan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil di hari kerja. Skema pelayanan sama dengan hari kerja namun dengan sumber daya yang lebih sedikit namun cukup untuk melayani masyarakat yang datang. Sedangkan secara online juga di aktifkannya pelayanan online pada weekend sehingga masyarakat tidak perlu menunggu balasan dokumen pada hari kerja.

D. PENUTUP

Pada masa pandemic Dinas Dukcapil Kota Pariaman harus mempunyai strategi untuk tetap melakukan pelayanan public dalam pengurusan administrasi kependudukan agar target pelayanan tercapai. Peneliti menganalisis strategi peningkatan pelayanan di Dukcapil Kota Pariaman pada masa pandemic dengan Agus Pramusinto (2020) dalam Menuju New Normal Dalam Pelayanan Publik mengemukakan 7 kompetensi yang dibutuhkan oleh ASN, yaitu: (a) Pelayan publik harus memiliki kompetensi yang berubah dalam melayani warga (b) Kemampuan manajerial dan pengambilan keputusan (c) Speed (kecepatan) (d) Agility (kelincahan) (e) Adaptability (kemampuan menyesuaikan) (f) Dari silo organization ke networking dan collaboration. (g) Kemampuan di bidang teknologi informasi. Berdasarkan hasil analalisi terdapat 5 Strategi peningkatan pelayanan di Dinas Dukcapil Kota Pariaman pada masa pandemic yaitu Peningkatan Sumber Daya Manusia, Sinergitas antara Dukcapil kecamatan dan perangkat desa dalam pelayanan administrasi kependudukan, Peningkatan

perangkat Teknologi Informasi dan sarana prasarana pendukung pelayanan, Pemanfaatan sarana informasi teknologi untuk sosialisasi dan Dukcapil weekend Service.

E. DAFTAR PUSTAKA

Alamsyah, A. Maria. 2017. Strategi Komunikasi Pelayanan Publik Melalui Program Pos Pemberdayaan Keluarga. Jurnal Asosiasi Pendidikan Tinggi Ilmu Komunikasi. Vol 3, Nomor 2. Hal 225-238

Arsip Dukcapil Kota Pariaman

Avianto, A.2015. strategi peningkatan kualitas pelayanan publik . Jurnal kebijakan dan manajemen public. Vol3, Nomor 3. Hal 90-98

Chuzairi, A. 2020. Implementasi E-Government Dinas Pendidikan Daerah Daerah Pada Kondisi Pandemi Coronavirus Disease (Covid-19). Tanjak: Journal of Education and Teaching. Volume 1 Nomor 2. Hal 202-211

Dahlia. 2020. Inovasi Dukcapil Digi Mobil Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pariaman. Juornal Of Education On Social Science. Vol 4, Nomor 2. Hal 241-254

Izudin, A. 2019. Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Good Governance Di Kecamatan Umbulharjo Kota Yogyakarta. Jurnal Ilmu Administrasi Publik. Vol 4, Nomor 1. Hal 10

Pramusinto, Agus. (2020). Menuju New Normal dalam Pelayanan Publik. Komisi Aparatur Sipil Negara. Indonesian Association for Public Administration (2020). https://bkpsdm.palangkaraya.go.id/be_rita-316/menuju-new-normal-dalampelayanan-publik-oleh-aguspramusinto.html

Pariaman dalam angka

PPID Kota Pariaman

Raharusun, A.2017. Goog Governance dan Penguatan Manajemen ASN Menuju Birokrasi Berkelas Dunia.

Renstra Dukcapil Kota Pariaman

Rukayat, Y.2017. Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasir Jambu. Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Admisitrasi (JIMIA). No 2

Rust, Roland T. and P. K. Kannan. 2002. E-Service: New Directions In Theory And Practice. Sharpe, M. E. Incorporated.

Roman Hadi. 2021. Tantangan Pelayanan Publik Berbasis Sistem Informasi Di Era Revolusi Industri 4.0. jurnal administrasi negara. Vol 9 nomor 1. Hal 89-101

Sanapiah Azis. 2000. Pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan masyarakat jurnal Administrasi Negara Vol 6 Nomor 1.

Sugiono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta

Taufik. 2020. Birokrasi Baru Untuk New Normal: Tinjauan Model Perubahan Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Di Era Covid-19. Jurnal Ilmu Administrasi Publik. Vol 2, Nomor 1. Hal 1- 18

Wahab, A. 2019. Dilematika Birokrasi Dalam Menghadapi Revolusi Industri 4.0. Jurnal Of Public Administration Studies. Vol 2, Nomor 1. Hal 35-40

- Yulianto. 2020. Meningkatkan Kompetensi Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Menuju Era New Normal. Prosiding Seminar Stiami. Volume 7, No. 2. Hal 36-45.
- Zul Fahlefi, dkk. (2014). (Penerapan Teknologi Informasi Bagi Pelaksanaan Pelayanan Publik(Studi Kasus pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda). eJournal Administrative Reform, Volume 2, Nomor 1: 996-1007.