Vol. 08 No. 02 November 2023

AS SIYASAH
JURNAL ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
E ISSN: 2549-1865

https://ojs.uniska-bjm.ac.id/index.php/Asy/index
Jurnalfisipuniska@gmail.com

DAMPAK PANDEMI COVID-19 TERHADAP PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KANTOR KECAMATAN SUNGAI TABUK

Irawanto[1)], Muhammad Fikri[2)], Riky Welli Saputra[3)*]
[1) 2) 3)] Administrasi Publik, STIA Bina Banua Banjarmasin
Email: rikywelly@stiabinabanuabjm.ac.id
Corresponding Author*

DOI : 10.31602/as.v8i2.7211

Riwayat Artikel

Diterima : 04 Juni 2022
Disetujui : 03 Oktober 2023
Diterbitkan : 13 November 2023

Hal : 55-66

Abstract

The purpose of this study was to determine the impact of the Covid-19 pandemic on population administration services at the Sungai Tabuk District Office. The research method used in this study is descriptive with a qualitative approach that describes the impact of Covid-19 on population administration services at the Sungai Tabuk District Office. Data collection techniques used are observation, interviews and documentation. The results of this research show that the impact caused by the Covid-19 pandemic on population administration services at the Sungai Tabuk District Office is reduced service time, the completion time of Population documents is getting slower, making ID cards cannot be done because the e-KTP recording device is damaged, transferred to the Office Population and Civil Registration of Banjar Regency with online services, the completion time of making an ID card takes quite a long time between 3 to 5 days or even more which is delivered by courier PT. J&T Express at a rate of Rp. 10,000 (Ten Thousand Rupiah). The online service that was implemented during the Covid-19 pandemic was difficult for some people because people did not understand technology and did not have a cell phone according to standards. The follow-up action taken by the Sungai Tabuk District Apparatus in direct service was to carry out health protocols, namely by providing a place for washing hands, wearing masks, maintaining a distance between service providers and recipients or fellow recipients and adding plastic shields to the service in front of the counter, to anticipate the spread of Covid -19.

Keywords**:** *Impact, Covid-19, Services, Administration, Population*

This is an open-access article under the CC-BY 4.0 License. Copyright © 2023 by Journal As Siyasah

PENDAHULUAN

Administrasi Kependudukan sebagai suatu sistem diharapkan dapat diselenggarakan sebagai bagian dari penyelenggaraan administrasi negara diatur dalam Undang-undang Nomor 24 tahun 2013, yaitu tentang administrasi kependudukan. Bagi Penduduk diharapkan dapat memberikan pemenuhan hak-hak administratif penduduk dalam pelayanan publik serta memberikan perlindungan yang berkenaan dengan Dokumen Kependudukan tanpa ada perlakuan yang diskriminatif. Administrasi

Kependudukan diarahkan untuk: (1) Memenuhi hak asasi setiap orang di bidang Administrasi Kependudukan tanpa diskriminasi dengan pelayanan publik yang profesional, (2) Meningkatkan kesadaran penduduk akan kewajibannya untuk berperan serta dalam pelaksanaan Administrasi Kependudukan, (3) Memenuhi data statistik secara nasional mengenai peristiwa Kependudukan dan peristiwa penting, (4) Mendukung perumusan kebijakan dan perencanaan pembangunan secara nasional, regional, serta lokal, (5) Mendukung pembangunan sistem Administrasi Kependudukan.

Pada tanggal 2 Maret 2020 konfirmasi pertama kali kasus Covid-19 di Indonesia. Presiden Joko Widodo (Jokowi) mengumumkan dua orang Indonesia positif terjangkit Covid-19 yakni perempuan berusia 31 tahun dan ibu berusia 64 tahun. Di Indonesia virus ini sangat cepat menyebar di wilayah seluruh Provinsi di Indonesia dengan kurun waktu satu bulan.

Pada tanggal 31 Maret 2020 Presiden Joko Widodo mengeluarkan Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2020 tentang Penetapan Kedaruratan Kesehatan Masyarakat Covid-19 yang artinya Indonesia sudah mencapai titik darurat Covid-19. Selanjutnya untuk menangani darurat Covid-19 Pemerintah Pusat mengeluarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Rangka Percepatan Penanganan Covid-19 untuk menekan penyebaran Covid-19.

Pada tanggal 20 Maret 2020 Gubernur Kalimantan Selatan mengeluarkan Surat Keputusan Gubernur Kalimantan Selatan Nomor 188.44/200/KUM/2020 tentang Penetapan Status Tanggap Darurat Penanganan Covid-19 Kalimantan Selatan. Pada tanggal 22 Maret 2020 kasus pertama terpapar Covid-19 di Kalimantan Selatan hal ini disampaikan langsung oleh Gubernur Kalimantan Selatan H. Sahbirin Noor. Tindak lanjut kasus pertama tersebut Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan mengeluarkan Surat Edaran Gubernur Kalimantan Selatan Nomor 360/194/KL/ BPBD/2020 tentang Aksi Tanggap Darurat Penanganan Penanganan Covid-19 di Kalimantan Selatan. Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan bersama dengan tim Gugus Tugas guna mengantisipasi dengan melakukan penyemprotan disinfektan ke tempat-tempat umum dimulai dari perkantoran Pemprov Kalsel, pusat perbelanjaan, halte, terminal, hingga pasar dan menyiapkan rumah sakit untuk ruang isolasi. Dalam mengantisipasi Covid-19 Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan juga memberlakukan sistem bekerja dari rumah atau "*Work From Home*" (WFH) bagi ASN khusus eselon IV dan staff.

Kabupaten Banjar dengan ditetapkannya status tanggap darurat dengan dikeluarkannya Surat Keputusan Bupati Banjar Nomor 188.45/182/KUM/2020 tentang Penetapan Status Tanggap Darurat Bencana Non Alam Covid-19 di Kabupaten Banjar pada tanggal 23 Maret 2020. Dalam hal mengantisipasi Covid-19 di Kabupaten Banjar Bupati Banjar mengeluarkan Surat Edaran Nomor 065/287/ORG tentang Penyesuaian Sistem Kerja Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Banjar.

Upaya pencegahan penyebaran Covid-19 DISDUKCAPIL Kabupaten Banjar mengeluarkan Surat Edaran Nomor 470/404/DISDUKCAPIL/2020 tentang Pelayanan Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta Pencegahan Penyebaran Covid-19 hal ini untuk mengurangi intensitas berkumpul dan upaya "jaga jarak" tidak saling bertemu atau melakukan social distancing measures, dengan harapan tidak terjadi kontak fisik. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar melakukan pelayanan secara online/daring melalui aplikasi "STAR BANJAR" dan link-link internet yang sudah ditentukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar di dalam surat edarannya tersebut.

Pada tanggal 29 April 2020 diadakan rapat Persiapan Pelaksanaan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) di Kabupaten Banjar yang akan dilakukan di 6 (enam) Kecamatan yaitu : Kecamatan Kertak Hanyar, Kecamatan

Tatah Makmur, Kecamatan Gambut, Kecamatan Sungai Tabuk, Kecamatan Martapura dan Kecamatan Martapura Timur.

Dengan keluarnya Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/304/2020 tentang Penetapan Pembatasan Sosial Berskala Besar di Wilayah Kabupaten Banjar, Kabupaten Barito Kuala, dan Kota Banjarbaru, Provinsi Kalimantan Selatan dalam rangka Percepatan Penanganan Covid-19 yang diterbitkan pada tanggal 11 Mei 2020 dikutip dari kalselupdate.com sebagai dasar hukum dalam penerapan Pembatasan Sosial Berskala Besar di Kabupaten Banjar dikutip dari kalselupdate. com.

Menindaklanjuti Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia dalam pelaksanaan Pembatasan Sosial Berskala Besar di Kabupaten Banjar Bupati Banjar mengeluarkan Peraturan Bupati Banjar Nomor 26 Tahun 2020 tentang Pedoman Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Rangka Percepatan Penanganan Covid-19 yang diterbitkan pada tanggal 14 Mei 2020 sebagai pedoman dalam pelaksanaan Pembatasan Sosial Berskala Besar di Kabupaten Banjar.

Tabel 1. Kasus Covid-19 di Kecamatan Sungai Tabuk dari 20 April 2020 – 09 Juni 2020

No	Tanggal	ODP	PDP	Positif	Meninggal
1	2	3	4	5	6
1	20-04-2020	8	0	0	0
2	21-04-2020	7	0	0	0
3	22-04-2020	9	0	0	0
4	25-04-2020	10	0	0	0
5	28-04-2020	8	0	0	0
6	1-05-2020	9	0	0	0
7	3-05-2020	10	1	0	0
8	4-05-2020	11	0	0	0
9	10-05-2020	12	0	0	1
10	13-05-2020	10	0	0	1
11	17-05-2020	10	1	0	1
12	18-05-2020	10	3	0	1
13	20-05-2020	10	3	1	1
14	26-05-2020	10	4	1	1
15	27-05-2020	10	3	8	2
16	29-05-2020	10	2	13	2
17	2-06-2020	9	1	15	2
18	8-06- 2020	9	0	22	2
19	9-06-2020	8	0	25	2

Sumber Data: : http://layanan.banjarkab.co.id/

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa kasus Covid-19 di Kecamatan Sungai Tabuk dalam jangka waktu 3 (tiga) bulan mengalami peningkatan yang berdampak pada pelayanan di Kantor Kecamatan Sungai Tabuk khususnya pelayanan administrasi kependudukan.

Kecamatan Sungai Tabuk adalah termasuk wilayah dalam ruang lingkup pemerintahan Kabupaten Banjar. Dalam mengantisipasi penyebaran Covid-19 di wilayah Kecamatan Sungai Tabuk Camat Sungai Tabuk bersama-sama dengan Unsur Musyawarah Pimpinan Kecamatan, Kapolsek, Danramil, Kepala KUA, Ketua MUI, Kepala UPT Puskesmas 1, 2, dan 3 Kecamatan Sungai Tabuk, setelah mempelajari dengan seksama Maklumat Kapolri, Surat Edaran Menteri Agama RI dan Majelis Ulama Indonesia (MUI) Pusat, tentang Upaya Penanggulangan Penyebaran Covid-19, juga Imbauan MUI Provinsi Kalsel Nomor 11/DP-P/MUI-KS/SR/III/2020 tanggal 26 Maret 2020 dan Imbauan MUI Kabupaten Banjar Nomor 04/MUI-KAB.Banjar/III/2020 tanggal 26 Maret 2020 “mengimbau semua Pengurus Masjid se-Kecamatan Sungai Tabuk untuk tidak menyelenggarakan Shalat Jum’at dan menyampaikan kepada jamaah Masjid untuk menggantinya dengan Shalat Dzuhur di rumah masing-masing, sampai waktu yang akan diberitahukan kemudian, demi keamanan dan keselamatan kita bersama”.

Dengan dikeluarkan kebijakan Pemerintah Kabupaten Banjar maka pelayanan pun mengalami perubahan dengan adanya pembatasan-pembatasan sosial berskala besar tersebut yang dimana dulu pelayanan dilakukan dengan tatap muka kini menjadi secara online untuk masyarakat yang mengerti tidak menjadi hambatan dalam pelayanan online tetapi untuk masyarakat yang tidak paham teknologi atau internet akan mengalami kesulitan dalam melakukan kegiatan pelayanan online tersebut yang menjadikan pelayanan mengalami hambatan yang dikarenakan masyarakat di Kabupaten Banjar belum sepenuhnya bisa melakukan pelayanan online tersebut yang berdampak kurang maksimalnya pelayanan kepada masyarakat. Penelitian ini menjadi

penting dikarenakan akan menggambarkan perubahan yang terjadi di dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Sungai Tabuk dimasa pendemi Covid-19. Oleh karena itu maka dampak pandemi Covid-19 terhadap pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Sungai Tabuk sangat dirasakan oleh masyarakat.

TINJAUAN PUSTAKA

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia dampak adalah benturan, pengaruh yang mendatangkan akibat baik positif maupun negatif. Terjadinya epidemi Covid-19 ini telah membawa pengaruh di dalam pelayanan. Pengaruh disini dimaknai adalah sebagai suatu keadaan ada hubungan timbal balik atau hubungan sebab akibat antara apa yang mempengaruhi dengan apa yang dipengaruhi. Dampak secara sederhana bisa diartikan sebagai pengaruh atau akibat. Dalam setiap kebijakan yang diambil atau dikeluarkan oleh pemerintah daerah dalam mengantisipasi penyebaran dan percepatan penanganan pandemi Covid-19 ini mempunyai dampak positif maupun dampak negatif yang kebijakan tersebut harus diikuti oleh masyarakat yang berdampak terhadap pelayanan.

Ratminto dan Atik (2015:2) menyatakan pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan. Rangkuti (2016:289) menyatakan pelayanan prima adalah "pelayanan yang maksimal, atau pelayanan yang terbaik, dan merupakan faktor kunci dalam keberhasilan perusahaan.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 21 tentang Pelayanan Publik, Komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi: (1) Dasar hukum, yaitu peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan, (2) Persyaratan, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyarakatan teknis maupun administratif, (3) Sistem, mekanisme, dan prosedur, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, (4) Jangka waktu penyelesaian, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan, (5) Biaya/tarif, yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat, (6) Produk pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, (7) Sarana, prasarana, dan fasilitas, yaitu peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan, (8) Kompetensi pelaksana, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman, (9) Pengawasan internal, yaitu pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana, (10) Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut, (11) Jumlah pelaksana, yaitu tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja, (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, (14) Evaluasi kinerja pelaksana, yaitu penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

Menurut Mariati Rahman (2017:11) menyatakan administrasi sebagai keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas, untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Menurut Undang-Undang Nomor

24 Tahun 2013 tentang 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".

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kualitatif yang dilaksanakan pada Kantor Kecamatan Sungai Tabuk Kabupaten Banjar. Sampel atau informan dalam penelitian ini adalah kepala seksi pemerintahan, staf seksi pemerintahan, masyarakat terdiri dari Ketua RT, Aparatur Desa, dan masyarakat di wilayah kecamatan sungai tabuk, adapun yang menjadi key informan adalah camat sungai tabuk. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Teknik analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Uji kredibilitas data atau tingkat kepercayaan data dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, meningkatkan ketekunan, triangulasi, analisis kasus negatif, menggunakan bahan referensi, dan mengadakan membercheck.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kecamatan Sungai Tabuk merupakan salah satu wilayah di Kabupaten Banjar yang posisinya terletak di sebelah utara perbatasan Kecamatan Mandastana Kabupaten Barito Kuala, sebelah timur perbatasan dengan Kecamatan Martapura Barat, sebelah selatan dengan Kecamatan Gambut dan sebelah barat dengan Kecamatan Kertak Hanyar. Kecamatan Sungai Tabuk terbagi atas 20 (dua puluh) Desa dan 1 (satu) Kelurahan, dengan luas wilayah 147,3 Km² atau 3,16% dari luas wilayah Kabupaten Banjar dengan jumlah penduduk 59.540 jiwa. Terjadinya pandemi Covid-19 pada bulan Maret 2020 telah memberikan dampak terhadap proses pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Sungai Tabuk Kabupaten Banjar yang mana dampak tersebut dapat dilihat dari waktu pelayanan, waktu penyelesaian dokumen, biaya/tarif pelayanan, sarana prasarana pelayanan, dan prosedur/mekanisme pelayanan.

Dampak Covid-19 Terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan

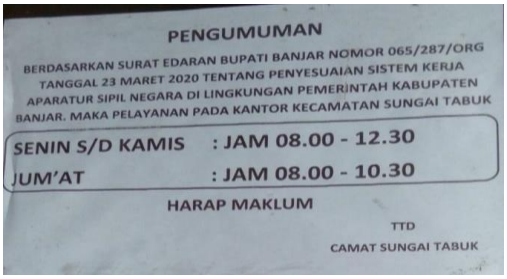
Pelayanan publik sebelum pandemi Covid-19 di Kantor Kecamatan Sungai Tabuk Kabupaten Banjar berjalan dengan baik dan lancar. Hal ini didukung dari hasil wawancara yang dilakukan kepada Sekretaris Desa Tajau Landung yang berinisial R, ia mengatakan: pelayanan administrasi kependudukan sebelum pandemi Covid-19 untuk waktu pelayanan yang lebih lama dan waktu penyelesaian dokumen kependudukan pun tepat waktu sesuai yang dijanjikan dan kadang lebih cepat dari waktu yang dijanjikan oleh Aparatur Kecamatan Sungai Tabuk. (wawancara tanggal 8 Juni 2020) Selanjutnya pernyataan ini didukung oleh R Staf Kasi Pemerintahan dan dia mengatakan: sebelum pandemi Covid-19 pelayanan kependudukan lebih lama dan dalam penyelesaian dokumen dilakukan lebih tepat waktu. (wawancara tanggal 8 Juni 2020)

Setelah terjadi Covid-19 adanya perubahan dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Sungai Tabuk yang mana dalam praktik pelayanan yang dilakukan mengikuti protokol kesehatan yang dianjurkan pemerintah. Pernyataan dari Staf Kasi Pemerintahan yang berinisial R, ia menyatakan: Pelayanan administrasi kependudukan masa pandemi Covid-19 di Kantor Kecamatan Sungai Tabuk pelayanan mengikuti protokol kesehatan yang dianjurkan pemerintah untuk mencegah penyebaran Covid-19 yang mana sebelum masuk ruangan mencuci tangan terlebih dahulu, wajib memakai masker, dan menjaga jarak saat dalam praktik pelayanan. (wawancara tanggal 8 Juni 2020) selanjutnya pernyataan ini didukung oleh J Sekretaris Desa Lok Baintan Dalam ai menyatakan: saat

pandemi Covid-19 pelayanan di Kantor Kecamatan Sungai Tabuk menyesuaikan dengan protokol kesehatan yang dianjurkan pemerintah. (wawancara tanggal 9 Juni 2020)

Berdasarkan hasil wawancara Peneliti dengan Camat Sungai Tabuk, beliau menyatakan: Pada masa pendami Covid-19 pelayanan Administrasi Kependudukan masih berjalan seperti biasa hanya saja ada pengurangan waktu pelayanan Kependudukan berdasarkan Surat Edaran Bupati Banjar Nomor 065/287/ORG tanggal 23 Maret 2020 tentang penyesuaian sistem kerja Aparatur Sipil Negara di lingkungan Pemerintah Kabupaten Banjar maka pelayanan di Kantor Kecamatan Sungai Tabuk mengalami perubahan, perubahan itu terlihat di pintu masuk Kantor Kecamatan Sungai Tabuk.

Dapat dilihat pada gambar dibawah ini perubahan waktu pelayanan di Kantor Kecamatan Sungai Tabuk. (lihat gambar 1. waktu pelayanan masa pandemi Covid-19).



Gambar 1. Waktu Pelayanan Masa Pandemi Covid-19

Perbandingan waktu pelayanan di masa sebelum Covid-19 dan setelah Covid-19.

Tabel 2. Waktu Pelayanan di kantor Kecamatan Sungai Tabuk Sebelum dan Saat Pandemi Covid-19

No	Hari	Waktu	
		Sebelum Covid-19	Saat Covid-19
1	Senin–Kamis	08:00 – 16:30	08:00 – 12:30
2	Jum'at	08:00 – 11:30	08:00 – 10:30

Tabel 2 diatas menunjukan bahwa waktu pelayanan sebelum dan dimasa pandemi Covid-19 pada hari senin-kamis ada selisih waktu 4 jam dan pada hari jum'at ada selisih waktu 1 jam yang mana dalam 1 (satu) minggu waktu pelayanan berkurang sebanyak 17 jam, yang menjadikan terbatasnya waktu dalam melayani masyarakat yang datang langsung ke Kantor Kecamatan Sungai Tabuk karena menyesuaikan dengan Surat Edaran Bupati Banjar. Namun pernyataan dari salah satu Staf Kasi Pemerintahan yang berinisial R, ia menyatakan: waktu jam kerja pegawai dilaksanakan di Kantor Kecamatan Sungai Tabuk seperti biasa sama dengan sebelum Covid-19, apabila ada banyak pekerjaan yang harus diselesaikan jam kerja melebihi batas waktu yang tentukan hingga sampai larut malam. (wawancara tanggal 8 Juni 2020)

Dari pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa jam kerja ASN di Kantor Kecamatan Sungai Tabuk sebelum dan dimasa pendemi Covid-19 tetap mengacu pada jam kerja seperti biasa, hanya saja berkurang untuk waktu pelayanan dalam menerima layanan masyarakat di masa pandemi Covid-19.

Dasar hukum dalam pelayanan administrasi kependudukan adalah Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan yang diterbitkan pada tanggal 24 Desember 2013 dan Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 12 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan yang diterbitkan pada tanggal 29 November 2017.

Pelayanan di Kantor Kecamatan Sungai Tabuk khususnya dalam pelayanan administrasi kependudukan hanya bisa melayani pembuatan Kartu Keluarga (KK) dengan metode tatap muka atau datang langsung ke Kantor Kecamatan Sungai Tabuk dengan menerapkan protokol kesehatan, wajib memakai masker, mencuci tangan dengan sabun sebelum memasuki ruangan pelayanan, dan menjaga jarak atau physical distancing dengan sesama penerima layanan dan pemberi layanan, namun hanya saja peneliti melihat tidak ada Face Shield Masker Plastik Pelindung Wajah untuk pemberi layanan atau pelindung plastik antara pemberi dan penerima layanan.

Untuk waktu penyelesaian satu orangnya atau satu buah Kartu Keluarga (KK) dimasa pandemi Covid-19 pernyataan dari Petugas Loket Paten Kecamatan Sungai Tabuk yang berinisial A, ia menyatakan: waktu penyelesaian dokumen Kartu Keluarga (KK) pada saat pandemi Covid-19 di Kantor Kecamatan Sungai Tabuk satu buah dengan kurun waktu 15 menit dan biaya atau tarif Rp. 0-, (nol) gratis tidak dipungut biaya apapun. (wawancara tanggal 8 Juni 2020)

Namun Pernyataan dari accidental sampling yang berinisial A.R, ia menyatakan: waktu penyelesaian pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Kantor Kecamatan Sungai Tabuk saat pandemi Covid-19 dengan kurun waktu kurang lebih 60 menit dan biaya atau tarif tidak ada gratis. (wawancara tanggal 8 Juni 2020) Selanjutnya didukung dengan pernyataan dari accidental sampling berinisial S.N, ia menyatakan: waktu penyelesaian pembuatan Kartu Keluarga (KK) saat pandemi Covid-19 di Kantor Kecamatan Sungai Tabuk dengan kurun waktu kurang lebih 60 menit dan biaya atau tarif gratis. (wawancara tanggal 8 Juni 2020)

Berdasarkan beberapa pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa untuk waktu pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Kantor Kecamatan Sungai Tabuk Kabupaten Banjar di masa pandemi Covid-19 memerlukan kurun waktu kurang lebih 60 menit dan biaya atau tarif gratis tidak dipungut biaya apapun.

Pernyataan dari Petugas Loket Paten Kecamatan Sungai Tabuk yang berinisial A, ia menyatakan: Sebelum pandemi Covid-19 penyelesaian pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Kantor Kecamatan Sungai Tabuk Kabupaten Banjar hanya memerlukan kurun waktu 15 menit dan biaya atau tarif gratis yang dinyatakan oleh. (wawancara tanggal 8 Juni 2020) Sedangkan Pernyataan dari Aparatur Desa Sungai Pinang Lama yang berinisial A.N, ia menyatakan: waktu penyelesaian pembuatan Kartu Keluarga (KK) sebelum pandemi Covid-19 di Kantor Kecamatan Sungai Tabuk dengan kurun waktu 5 sampai dengan 10 menit saja dan biaya atau tarif gratis tidak dipungut biaya. (wawancara tanggal 9 Juni 2020) Namun Camat Sungai Tabuk beliau menyatakan: pembuatan Kartu Keluarga (KK) sebelum Covid-19 dengan kurun waktu 15 menit dan biaya atau tarif gratis. (wawancara tanggal 8 Juni 2020) Jadi dapat disimpulkan sebelum pandemi Covid-19 pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Kantor Kecamatan Sungai Tabuk memerlukan kurun waktu 15 menit dan biaya atau tarif gratis.

Berdasarkan beberapa pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa terdapat dampak dalam pembuatan Kartu Keluarga (KK) di masa pandemi Covid-19 di Kantor Kecamatan Sungai Tabuk Kabupaten Banjar yang mana sebelum pandemi Covid-19 waktu penyelesaian Kartu Keluarga (KK) memerlukan kurun waktu kurang lebih 15 menit dan di masa pandemi Covid-19 waktu penyelesaian Kartu Keluarga (KK) memerlukan kurun waktu kurang lebih 60 menit di mana ada dampak waktu penyelesaian pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Kantor Kecamatan Sungai Tabuk dengan selisih waktu 45 menit dan biaya atau tarif gratis tidak dipungut biaya apapun.

Sebelum pandemi Covid-19 untuk pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kantor Kecamatan Sungai Tabuk Kabupaten Banjar dilakukan seperti biasa berjalan dengan baik dan lancar, sarana prasarana pun berfungsi sebagaimana mestinya walaupun ada perasaan yang tidak berfungsi dikarenakan alatnya rusak, prasarana yang rusak tersebut adalah alat perekaman KTP-el yang mana di Kantor Kecamatan Sungai Tabuk tidak bisa melakukan perekaman data KTP-el. Untuk melakukan perekaman dan pembuatan KTP-el diarahkan ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar sejak tahun 2018 dari pernyataan Sekretaris Desa Lok Baintan Dalam yang berinisial J, (wawancara tanggal 9 Juni 2020) dan pernyataan dari accidental sampling yang berinisial H.W, ia menyatakan: untuk pembuatan KTP-el saya langsung diarahkan ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar.

Namun pernyataan dari Staf Kasi Pemerintahan yang berinisial R, ia menyatakan:

Sarana prasarana di Kantor Kecamatan Sungai Tabuk untuk pelayanan kependudukan memadai dan sesuai standar akan tetapi tidak ada menyatakan adanya kendala atau kerusakan alat perekaman KTP-el tersebut. (wawancara tanggal 8 Juni 2020) Sedangkan pernyataan dari key informan oleh Camat Sungai Tabuk menyatakan bahwa perekaman KTP-el tidak bisa dilakukan dikarenakan peralatannya rusak. (wawancara tanggal 23 Juni 2020) Jadi dapat disimpulkan bahwa salah satu prasarana di Kantor Kecamatan Sungai Tabuk tidak bisa fungsikan yaitu alat perekaman KTP-el dikarenakan rusak yang menghambat pelayanan pembuatan KTP-el di Kantor Kecamatan Sungai Tabuk akan tetapi sarana prasarana lainnya tetap berfungsi sebagaimana mestinya.

Setelah pandemi Covid-19 untuk pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) tidak bisa dilakukan di Kantor Kecamatan Sungai Tabuk dan diarahkan ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar dengan media online melalui link http://bit.ly/RekamDataKTPel untuk pelayanan rekam data KTP-el yang dikhususkan bagi penduduk yang belum pernah sama sekali melakukan perekaman dan bagi penduduk yang baru berusia 17 (tujuh belas) tahun dalam kondisi sangat memerlukan dokumen kependudukan, dan link http://bit.ly/CetakEKTPBanjar untuk pelayanan cetak KTP-el yang dikhususkan bagi penduduk yang masih memegang Suket (Surat Keterangan) pengganti identitas sementara dan bagi KTP-el yang rusak atau hilang dengan melampirkan Surat Keterangan Kehilangan dari Kepolisian yang sesuai dengan Surat Edaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar Nomor 470/404/ DISDUKCAPIL/2020 tentang Pelayanan Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta Pencegahan Penyebaran Covid-19. Untuk pembuatan KTP-el dengan metode pelayanan dilakukan secara online dengan menggunakan handphone atau laptop yang tersambung dengan internet.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar bekerja sama dengan dengan PT. JNT Express Indonesia untuk pengiriman dokumen kependudukan dan pencatatan sipil ke rumah-rumah masyarakat. Dengan biaya atau tarif sebesar Rp. 10.000-, (Sepuluh Ribu Rupiah) untuk ongkos pengiriman KTP-el yang sudah selesai melalui PT. JNT Express.

Pernyataan dari *accidental sampling* yang berinisial H.W dalam waktu penyelesaian KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar, ia menyatakan: Waktu penyelesaian KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar sampai ke tangan penerima layanan dengan kurun waktu 3 (tiga) sampai dengan 5 (lima) hari bahkan lebih bila ada blanko KTP-elnya tersebut. Sebelum pandemi Covid-19 waktu penyelesaian KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar hanya dengan waktu 4 sampai 5 jam saja waktu penyelesaiannya bila ada blanko KTP-el tersebut, kalau tidak ada blanko KTP-el tersebut maka penerima menunggu informasi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar. (wawancara tanggal 9 Juni 2020) Selanjutnya pernyataan ini didukung oleh J Sekretaris Desa Lok Baintan ia menyatakan: Waktu penyelesaian KTP-el dengan pelayanan online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar sampai ke tangan penerima layanan dengan kurun waktu 3 (tiga) sampai dengan 5 (lima) hari bahkan lebih, sebelum pandemi Covid-19 waktu penyelesaian KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar hanya dengan waktu 5 Jam saja waktu penyelesaiannya bila ada blanko KTP-el tersebut, namun bila tidak ada blanko KTP-el maka penerima menunggu informasi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar. (wawancara tanggal 9 Juni 2020)

Pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa waktu penyelesaian KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar dalam pelayanan online sampai ke tangan penerima layanan dengan kurun waktu 3 (tiga) sampai dengan 5 (lima) hari bahkan lebih,

sebelum pandemi Covid-19 waktu penyelesaian KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar hanya dengan waktu 5 Jam saja waktu penyelesaiannya bila ada blanko KTP-el tersebut, namun bila tidak ada blanko KTP-el maka penerima menunggu informasi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar dimana dampak penyelesaian KTP-el lebih lama daripada sebelum pandemi Covid-19 yaitu dengan selisih kurun waktu 2 (dua) sampai dengan 4 (empat) hari.

Metode pelayanan yang diberikan adalah tatap muka atau langsung, yang mana penerima layanan langsung datang ke Kantor Kecamatan Sungai Tabuk yang didukung dengan pernyataan dari Sekretaris Desa Tajau Landung yang berinisial R ia menyatakan: metode yang diberikan adalah datang langsung ke Kantor Kecamatan Sungai Tabuk. (wawancara tanggal 8 Juni 2020) pernyataan ini dukung oleh R Staf Kasi Pemerintahan ia menyatakan: metode yang diberikan secara tatap muka atau langsung ke Kantor Kecamatan Sungai Tabuk. (wawancara tanggal 8 Juni 2020)

Pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Sungai Tabuk memberikan kepastian pelayanan untuk penerima layanan yang datang ke Kantor Kecamatan Sungai Tabuk yang didukung dengan pernyataan dari Sekretaris Desa Lok Baintan Dalam yang berinisial J ia menyatakan: Aparatur Kecamatan Sungai Tabuk memberikan kepastian dalam pelayanan dan merasa lebih mudah dalam menerima layanan daripada dengan menggunakan media online masyarakat merasa kesulitan karena sebagian besar masyarakat belum punya handphone dan kurang paham melakukan pelayanan secara online tersebut khususnya untuk kaum tua. (wawancara tanggal 9 Juni 2020) Selanjutnya pernyataan ini juga didukung oleh A.N Aparatur Desa Sungai Pinang Lama ia menyatakan: merasa lebih mudah dalam menerima layanan tatap muka atau langsung daripada dengan menggunakan media online dan Aparatur Kecamatan Sungai Tabuk juga memberikan kepastian dalam pelayanan. (wawancara tanggal 9 Juni 2020).

Pernyataan dari Staf Kasi Pemerintahan yang berinisial R dalam prosedur atau mekanisme pelayanan di Kantor Kecamatan Sungai Tabuk, ia menyatakan: prosedur atau mekanisme pelayanan di Kantor Kecamatan Sungai Tabuk sebelum pandemi Covid-19 berjalan dengan baik sesuai prosedur yang telah ditetapkan sesuai aturan pemerintah yang dinyatakan oleh. (wawancara tanggal 8 Juni 2020) Prosedur atau mekanisme pelayanan biasa disebut juga dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).

Setelah pandemi Covid-19 prosedur atau mekanisme pelayanan kependudukan mengalami dampak yang harus mengalami perubahan yang mana prosedur atau mekanisme menyesuaikan dengan keadaan epidemi Covid-19 dengan mengikuti protokol kesehatan yang dianjurkan oleh pemerintah dalam mengantisipasi penyebaran Covid-19. Pernyataan dari Staf Kasi Pemerintahan yang berinisial R ia menyatakan: Prosedur atau mekanisme yang dilakukan dalam pelayanan kependudukan yang pertama dilakukan adalah mencuci tangan dengan sabun yang telah disediakan sebelum masuk keruangan, selanjutnya menjaga jarak menerapkan physical distancing antara penerima dan pemberi layanan atau penerima dan penerima layanan, dan dipastikan sebelum masuk ruangan sudah dipastikan memakai masker. (wawancara tanggal 8 Juni 2020) Selanjutnya pernyataan ini didukung oleh A.N Aparatur Desa Sungai Pinang Lama dan dia menyatakan: prosedur atau mekanisme yang dilakukan di Kantor Kecamatan Sungai Tabuk mengacu pada protokol kesehatan. (wawancara tanggal 9 Juni 2020) pernyataan di atas dapat disimpulkan terdapat dampak pada prosedur dan mekanisme pelayanan di Kantor Kecamatan Sungai Tabuk yaitu prosedur atau mekanisme harus menyesuaikan dengan protokol kesehatan.

Sebelum dan dimasa pendemi Covid-19 sarana pengaduan atau masukan dari masyarakat sudah ada atau telah disediakan di Kantor Kecamatan Sungai Tabuk Kabupaten Banjar pernyataan dari Sekretaris Desa Tajau Landung

yang berinisial R, (wawancara tanggal 8 Juni 2020) sedangkan pernyataan dari Staf Kasi Pemerintahan yang berinisial R ia menyatakan: sebelum dan dimasa pandemi Covid-19 tidak ada pengaduan dari masyarakat untuk permasalahan pelayanan kependudukan di Kantor Kecamatan Sungai Tabuk. (wawancara tanggal 8 Juni 2020)

Persyaratan dalam pembuatan Kartu Keluarga (KK) adalah sebagai berikut: (1) Fotokopi Akta Kawin, (2) Surat Keterangan Pindah Datang (bagi orang datang dari wilayah NKRI), (3) Surat Keterangan Pindah Datang dari Luar Negeri (bagi orang datang dari Luar Negeri karena pindah), (4) Mengisi form F-1.01 (Formulir Biodata Penduduk WNI), (5) Mengisi form F-1.15 (Formulir Permohonan KK Baru) atau form F-1.16 (Formulir Perubahan KK) (6) Kartu Keluarga lama, (7) Surat Keterangan Kehilangan dari Kepala Desa/Lurah/Kepolisian (jika Kartu Keluarga Hilang/Rusak).

Persyaratan dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) adalah sebagai berikut: (1) Setiap penduduk yang telah berusia 17 (tujuh belas) tahun atau yang sudah kawin atau pernah kawin, (2) Telah melakukan perekaman KTP Elektronik di kecamatan, (3) Mengisi form F 1.21 (Form Permohonan Penerbitan KTP), (4) Fotokopi dan asli Kartu Keluarga, (5) Surat Laporan Kehilangan dari Kepolisian (jika KTP Hilang/Rusak), (6) Tidak boleh diwakilkan (untuk aktivasi).

Persyaratan di atas untuk pembuatan Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kantor Kecamatan Sungai Tabuk yang memberikan kemudahan bagi penerima layanan. Dimasa pandemi Covid-19 ada penambahan persyaratan yaitu penerima wajib memakai masker dalam melakukan aktivitas menerima layanan. Tidak hanya penerima layanan tetapi pemberi layanan pun wajib memakai masker untuk mengantisipasi penyebaran Covid-19 yang didukung dengan pernyataan accidental sampling yang berinisial A.R, ia menyatakan: Persyaratan yang diberikan untuk pembuatan Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kantor Kecamatan Sungai Tabuk dirasa memberikan kemudahan dan menggunakan masker serta menjaga jarak pada saat melakukan pelayanan. (wawancara tanggal 9 Juni 2020) Selanjutnya pernyataan ini juga didukung oleh J Sekretaris Desa Lok Baintan Dalam ia menyatakan: persyaratan yang diberikan di Kantor Kecamatan Sungai Tabuk dirasa mudah. (wawancara tanggal 9 Juni 2020) Jadi dapat disimpulkan persyaratan yang diberikan dalam pembuatan Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kantor Kecamatan Sungai Tabuk memberikan kemudahan bagi penerima layanan.

Tindak Lanjut Kecamatan Sungai Tabuk Masa Pandemi Covid-19 pada Pelayanan Administrasi Kependudukan

Pada masa pandemi Covid-19 banyak kendala yang dialami dalam pelayanan administrasi kependudukan yang harus menyesuaikan keadaan lingkungan dengan menerapkan protokol kesehatan yang telah dianjurkan pemerintah. Tindak lanjut yang dilakukan pada Kecamatan Sungai Tabuk antara lain: (1) Tindak lanjut Camat Sungai Tabuk pada masa pandemi Covid-19 dalam pelayanan administrasi kependudukan menindak lanjuti agar pelayanan tersebut tetap dilaksanakan secara maksimal dengan menyesuaikan dengan protokol kesehatan yaitu dengan menyediakan tempat mencuci tangan sebelum memasuki ruangan Kantor Kecamatan Sungai Tabuk, membagikan 3 (tiga) buah masker kepada masing-masing pegawai Kantor Kecamatan Sungai Tabuk, penyemprotan disinfektan di Kantor Kecamatan Sungai Tabuk, menjaga jarak saat melaksanakan tugas, dan Sosialisasi tentang Covid-19 kepada masyarakat. (2) Tindak lanjut Kepala Kasi Pemerintahan menindaklanjuti pada masa pandemi Covid-19 dalam pelayanan administrasi kependudukan menyesuaikan dengan protokol kesehatan yaitu sebelum memasuki ruangan Kantor Kecamatan Sungai Tabuk penerima layanan terlebih dahulu mencuci tangan dengan sabun yang telah disediakan di depan Kantor Kecamatan Sungai Tabuk, penerima dan pemberi layanan wajib

memakai masker, dan mengatur jarak antara kursi ruang tunggu yang diberi jarak 1,5 meter. (3) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar menindaklanjuti masa Covid-19 ini dengan melakukan pelayanan secara online saja terkecuali ada keperluan yang mendesak atau penting yang boleh ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar. Pelayanan online ini bertujuan untuk mengurangi orang yang datang langsung ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar agar dapat menerapkan *physical distancing*.

KESIMPULAN

Masa pandemi Covid-19 sangat berdampak pada pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Sungai Tabuk Kabupaten Banjar di mana berkurangnya waktu pelayanan, pembuatan Kartu Keluarga (KK) sebelum pandemi Covid-19 penyelesaian KK hanya dengan kurun waktu 15 Menit Per KK, pada saat pandemi Covid-19 penyelesaian KK dengan kurun waktu kurang lebih 60 menit, pembuatan KTP-el hanya bisa dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar dikarenakan alat perekaman KTP-el rusak dan dialihkan dengan pelayanan online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar, waktu penyelesaian pembuatan KTP-el di masa pandemi Covid-19 memakan waktu yang cukup lama antara 3 sampai dengan 5 hari bahkan lebih, sebelum pandemi Covid-19 penyelesaian KTP-el hanya memakan waktu 4 sampai 5 Jam saja, masa pandemi Covid-19 KTP-el yang selesai diantar oleh kurir JNT dengan tarif Rp. 10.000 (Sepuluh Ribu Rupiah), pelayanan dilakukan secara online sebagian masyarakat merasa kesulitan dalam melakukan pelayanan tersebut dikarenakan masyarakat kurang memahami teknologi dan tidak memiliki handphone sesuai standar. Tetapi dalam pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Sungai Tabuk tetap melaksanakan pelayanan dengan maksimal dalam melayani masyarakat sesuai protokol kesehatan yang dianjurkan pemerintah. Tindak lanjut yang dilakukan Aparatur Kecamatan Sungai Tabuk adalah baik dimana langkah cepat untuk menyesuaikan dengan Covid-19 dalam pelayanan administrasi kependudukan sesuai dengan protokol kesehatan yang dianjurkan pemerintah yaitu menyediakan tempat cuci tangan, wajib memakai masker, menjaga jarak antara pemberi dan penerima layanan atau sesama penerima layanan untuk mengantisipasi penyebaran Covid-19.

REFERENSI

https://kalselupdate.com/2020/05/12/menkes-ri-resmi-menetapkan-psbb-untuk-tiga-kabupaten-di-kalsel-ini/

Moenir. 2014. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara

Peraturan Bupati Banjar Nomor 26 Tahun 2020 tentang Pedoman Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Rangka Percepatan Penanganan Corona Virus Disease 2019 (COVID-19)

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Rangka Percepatan Penanganan Corona Virus Disease 2019 (COVID-19)

Priyantono, Oemar. 2016. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Kementerian Pendidikan dan Budaya.

Rahman, Mariati. 2017. *Ilmu Administrasi*. Makassar: CV Sah Media.

Rangkuti. 2016. *Teknik Membedakan Kasus Bisnis Analisis SWOT*. Jakarta: PT Gramedia.

Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. 2015. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Surat Edaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banjar Nomor 470/404/DISDUKCAPIL/2020 tentang Pelayanan Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta Pencegahan Penyebaran Corona Virus Disease 2019 (COVID-19).

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang
Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang

Ombudsman Republik Indonesia.