

**ANALISIS TRANSFORMASI PELAYANAN PUBLIK PADA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KUTAI TIMUR PADA MASA PANDEMI
COVID-19**

Satiyah, Thalita Rifda Khaerani

**eJournal Administrasi Publik
Volume 11, Nomor 4, 2023**

HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut:

Judul : Analisis Transformasi Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur pada Masa Pandemi Covid-19

Pengarang : Satiyah

NIM : 1902016029

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

telah diperiksa dan disetujui untuk dionlinekan di eJournal Program Studi Administrasi Publik Fisip Unmul.

Samarinda, 31 Juli 2023

Pembimbing,



**Thalita Rifda Khaerani, S.A.P., M.Si.
NIP 19890922 202203 2 012**

Bagian di bawah ini

DIISI OLEH ADMIN EJOURNAL ADMINISTRASI PUBLIK

Identitas terbitan untuk artikel di atas

Nama Terbitan	: eJournal Administrasi Publik	 Koordinator Program Studi Administrasi Publik  Dr. Fajar Apriani, M.Si. NIP 19830414 200501 2 003
Volume	: 11	
Nomor	: 4	
Tahun	: 2023	
Halaman	: 862-871	

ANALISIS TRANSFORMASI PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KUTAI TIMUR PADA MASA PANDEMI COVID-19

Satiyah ¹, Thalita Rifda Khaerani ²

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan transformasi pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur pada masa pandemi covid-19 dan mendeskripsikan faktor pendukung serta faktor penghambat. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis menurut Jhon W Creswell. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam proses transformasi pelayanan publik pada Disdukcapil Kabupaten Kutai Timur pada masa pandemi covid-19 melalui beberapa tahapan. Tahap pertama yaitu tahap persiapan. Tahap persiapan sudah berjalan dengan baik karena website yang ada tersebut mudah diakses dan dapat memberikan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat. Tahap kedua yaitu tahap interaksi. Pada tahap interaksi ini sudah sesuai dengan semestinya karena instansi telah menyediakan fasilitas interaksi dengan masyarakat dengan menggunakan media sosial. Tahap ketiga yaitu tahap transaksi. Pada tahap ini sudah berjalan dengan baik karena tersedia aplikasi SIAP KAWAL yang digunakan dalam pelayanan secara online namun apabila jaringan lemah membuat pelaksanaannya terhambat dan menjadi kurang optimal. Tahap keempat yaitu tahap transformasi. Pada tahap ini sudah sesuai karena telah menjalin kerjasama dengan instansi lain yaitu Pengadilan Agama Kabupaten Kutai Timur. Kesimpulan dari penelitian ini adalah transformasi pelayanan publik pada Disdukcapil Kabupaten Kutai Timur sudah berjalan sesuai dengan yang diharapkan namun karena kondisi jaringan yang lemah dan penyampaian informasi yang kurang jelas menyebabkan proses transformasi tersebut tidak optimal.

Kata Kunci : Transformasi Pelayanan, Pelayanan Publik, Pandemi Covid-19

Pendahuluan

Di era yang penuh dengan perubahan yang begitu cepat, transformasi pelayanan publik perlu dilakukan. Leal (2020) mengatakan bahwa dalam dunia

¹ Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: satiyahsatiyah957@gmail.com

² Dosen Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

yang selalu berubah dengan cepat, layanan sipil harus terus menerus mengubah diri mereka sendiri, mengadaptasi struktur dan operasi mereka untuk memenuhi kebutuhan publik yang cepat berubah. Hal ini menunjukkan bahwa badan pelayanan publik harus dapat beradaptasi, fleksibel dan melakukan transformasi untuk merubah dirinya agar mampu menghadapi tantangan baru. Istilah transformasi dipilih karena memiliki makna yang berbeda dengan istilah perubahan lainnya. Transformasi merupakan proses perubahan secara bertahap yang pada setiap tahapannya memiliki perkembangan yang lebih baik dari tahapan sebelumnya dengan tujuan agar mampu menghadapi tantangan perubahan lingkungan. Khususnya di masa seperti sekarang ini yaitu masa pandemi covid-19 yang merupakan tantangan dalam pemberian pelayanan sehingga proses transformasi pelayanan publik dibutuhkan.

Pengembangan *e-government* diharapkan mampu dilaksanakan dalam segala urusan pelayanan yaitu dalam pelayanan yang berhubungan administrasi kependudukan. Pelaksanaan *e-government* dalam layanan administrasi kependudukan sendiri diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia No 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring disebutkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan daring merupakan suatu proses kegiatan mengurus berkas dokumen dengan pengiriman berkasnya dilakukan menggunakan elektronik berbentuk *website*. Fristiza (2019) pemanfaatan teknologi dan informasi serta komunikasi tidak semata-mata dilakukan oleh instansi yang terpusat, tetapi dilakukan oleh instansi daerah. Instansi daerah yang menerapkan transformasi pelayanan administrasi kependudukan dengan memanfaatkan *e-government* salah satunya adalah Kabupaten Kutai Timur.

Transformasi pelayanan publik pada Disdukcapil Kabupaten Kutai Timur terlihat dari perubahan prosedur pelayanan yang sebelumnya seluruh penerbitan dokumen dan pengumpulan berkas persyaratan dilakukan manual melalui tatap muka secara langsung kini berubah secara daring karena adanya tuntutan upaya pencegahan penyebaran covid-19. Berdasarkan Rencana kerja Disdukcapil Kabupaten Kutai Timur menyebutkan bahwa pencapaian kinerja pelaksanaan program dan kegiatan progresnya sangat lambat karena disebabkan kondisi pandemi yang menyebabkan penyelenggaraan pelayanan secara tatap muka kepada masyarakat tidak bisa dilakukan. Oleh sebab itu, Disdukcapil kabupaten Kutai Timur melakukan transformasi dalam pemberian pelayanannya sejak tahun 2020, terlihat dari perubahan prosedur pelayanan yang sebelumnya dilakukan secara langsung kini berubah menjadi secara *online*. Pelayanan *online* dilakukan melalui aplikasi SIAP KAWAL, yang memiliki tujuan untuk memudahkan masyarakat Kabupaten Kutai Timur dalam melakukan pengurusan dokumen kependudukan yaitu seperti: pembuatan Kartu Keluarga baru, perubahan data Kartu Keluarga, *update* NIK, Akta perkawinan, Akta Kelahiran, Akta kematian dan lainnya. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur

telah melakukan transformasi pelayanan publik menuju pemerintah berbasis elektronik terkhususnya di masa pandemi covid-19.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis ditemukan permasalahan-permasalahan yaitu seperti kurangnya sumber daya manusia secara kuantitas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur dalam melayani masyarakat sehingga masyarakat mendapatkan respon yang lama, kurangnya sosialisasi mengenai sistem pelayanan secara *online* oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur sehingga masih banyak masyarakat yang belum mengetahui adanya sistem pelayanan ini dan fasilitas yang tersedia dalam Disdukcapil Kabupaten Kutai Timur kurang memadai sehingga banyak mengalami keterlambatan dalam mencetak dokumen seperti KTP.

Berdasarkan latar permasalahan yang diungkapkan diatas, penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “Analisis Transformasi Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur pada Masa Pandemi Covid-19”. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yang berdasarkan latar belakang permasalahan diatas yaitu:

1. Bagaimanakah transformasi pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur pada masa pandemi covid-19 ?
2. Apa sajakah faktor pendukung dan faktor penghambat dalam transformasi pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur pada masa pandemi covid-19 ?

Kerangka Dasar Teori

Pelayanan Publik

Kata “melayani” adalah akar kata dari kata “pelayanan yang berarti membantu dalam segala sesuatu menjadi mungkin sehingga orang lain dapat dilayani. Kata “publik” berasal dari kata bahasa Inggris “*public*”, yang memiliki arti umum dan pemerintahan. Istilah “publik” yang dalam bahasa Indonesia berarti universal, banyak orang, padat dan telah benar-benar dikenal luas.

Sinambela (2006) pelayanan publik merupakan perlengkapan masyarakat untuk menyelenggarakan suatu hal, perlengkapan dalam hal ini bukanlah perlengkapan secara sendiri tetapi perlengkapan yang seharusnya sesuai yang diharapkan masyarakat. Pelayanan publik adalah pelayanan untuk warga negara agar tersedia pelayanan yang bertanggungjawab atas tugasnya. Sinambela (2011) menjelaskan pada dasarnya, pelayanan publik bermaksud untuk mendapatkan *feedback* berupa kepuasan masyarakat pada pelayanan yang diterimanya.

Dari beberapa pendapat para ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan suatu rangkaian kegiatan memberikan pelayanan terhadap masyarakat yang menjadi kewajiban aparatur pemerintahan dan untuk memberikan rasa puas terhadap kebutuhan masyarakat itu sendiri.

Transformasi Pelayanan Publik

Taufik (2020) istilah transformasi berasal dari kata *transform* dan *transformation*. *Transform* itu sendiri merupakan perubahan dari segi komposisi, struktur dan karakter. Sedangkan *transformation* adalah tindakan perubahan atau proses perubahan. Dari penjelasan tersebut dapat menunjukkan pemahaman tentang transformasi yaitu adanya aktivitas untuk mengubah suatu hal, baik dari segi komposisi, struktur, maupun karakternya. Transformasi pelayanan publik yang dijelaskan dalam hal ini yaitu transformasi dari pemerintahan tradisional menuju dengan pemerintah elektronik atau biasa dikenal sebagai *e-government* dengan memanfaatkan teknologi digital. Anthony dan Robin (2020) transformasi digital merupakan proses perubahan organisasi melalui proses pemanfaatan teknologi digital atau komputer.

Dari beberapa pendapat para ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa transformasi pelayanan publik merupakan perubahan yang dilaksanakan dengan bertahap dengan tujuan agar dapat menghadapi tantangan perubahan yang lebih baik yang dapat mempersingkat waktu, transparansi dan perlakuan yang baik kepada warga negara dengan pemanfaatan teknologi digital.

E-Government

Di zaman seperti ini, informasi dan komunikasi dapat digunakan untuk menyampaikan informasi yang transparansi. Fang (2002) menjelaskan *e-government* merupakan suatu cara instansi memakai pelayanan informasi dan komunikasi dengan cara menggunakan *website*, agar memudahkan mengakses layanan untuk masyarakat. Demi mengembangkan kualitas layanan dan memberikan kesempatan bagi pengguna layanan untuk membangun pemerintahan. Menurut McClure (2000) *e-government* mempunyai keunggulan untuk berinteraksi antara publik dan pemerintah dengan lebih mudah. Dan untuk mencapai sasaran dalam hal penerapan teknologi dan informasi yang efektif memerlukan adanya *e-govornment* serta pengembangan SDM.

Dari beberapa pendapat para ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa *e-government* merupakan cara pemerintah untuk meningkatkan penyelenggaraan pemerintahan untuk memakai pelayanan elektronik dengan cara memanfaatkan teknologi dan informasi.

Pelaksanaan dan pengembangan *e-government* butuh dilaksanakan secara terstruktur dengan tahapan yang realistis, sehingga bisa dipahami oleh semua pihak. Menurut Muftikhili dan Susanto dalam Napitipulu (2020) salah satu model dalam pelaksanaan dan pengembangan *e-government* yaitu model Gartneer Group. Model Gatneer Group merupakan pengembangan dari *evolutionary e-government* model maturity. Pelaksanaan dan pengembangan *e-government* menggunakan model Gatneer Group memiliki empat tahapan yaitu sebagai berikut:

1. Tahap *Presence*, merupakan tahap persiapan dalam pemanfaatan *e-government* yang ditandai dengan mulai adanya ketersediaan layanan *website* sebagai layanan informasi.
2. Tahap *Interaction*, merupakan tahap interaksi yang didalamnya menandakan adanya fasilitas untuk berinteraksi dengan masyarakat.
3. Tahap *Transaction*, merupakan tahap yang memiliki ciri tersedianya layanan transaksi *online* untuk masyarakat sebagai pengguna seperti tersedianya sebuah aplikasi yang memiliki manfaat untuk mempermudah masyarakat.
4. Tahap *Transformation*, merupakan tahap yang didalamnya terdapat kolaborasi dengan pihak lain. Tahap ini yaitu tahap yang berusaha untuk mentransformasikan birokrasi pemerintah untuk menghasilkan kualitas layanan publik yang lebih baik.

Definisi Konsepsional

Definisi konsepsional pada penelitian ini yaitu Transformasi Pelayanan Publik pada Disdukcapil Kabupaten Kutai Timur pada masa pandemi covid-19 adalah sebuah perubahan dalam pemberian pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil Kabupaten Kutai Timur yang sebelumnya dilakukan secara langsung berganti menjadi berbasis elektronik yang memiliki tujuan mempermudah masyarakat dalam hal pengurusan dokumen kependudukan serta agar pelayanan tetap berjalan walau dalam kondisi pandemi covid-19.

Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur. Jenis penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Sumber data yang digunakan yaitu data primer, yang diperoleh secara langsung dari hasil wawancara terhadap informan yaitu pegawai bagian pelayanan administrasi kependudukan Disdukcapil Kabupaten Kutai Timur, staf bagian kerjasama Disdukcapil Kabupaten Kutai Timur dan masyarakat. Dengan pemilihan informan ditentukan secara *purposive sampling*. Kemudian data sekunder yaitu data pelengkap yang diperoleh dari jurnal, buku-buku, arsip dan penelitian terdahulu. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data model Creswell. Dimana model Creswell memiliki enam tahapan analisis yaitu mengelola serta menyiapkan data untuk dianalisis, membaca keseluruhan data, menganalisis menggunakan coding, menerapkan proses coding, menunjukkan bagaimana tema akan disajikan kembali dalam penelitian dan memaknai data.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Transformasi Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur pada Masa Pandemi Covid-19

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur tentu harus mempunyai strategi untuk penyelenggaraan pelayanan administrasi

kependudukan agar tetap berjalan dengan baik dalam kondisi apapun khususnya dimasa pandemi covid-19 yang menyebabkan proses pelayanan publik menjadi terhambat dikarenakan pelayanan secara konvensional melalui tatap muka secara langsung tidak dapat dilakukan karena untuk menghindari penyebaran virus covid-19. Proses transformasi pelayanan publik melalui *e-government* tersebut membutuhkan beberapa tahapan penyesuaian supaya dapat berjalan dengan optimal. Menurut Muftikhili dan Susanto dalam Napitipulu (2020) model Gartner memiliki beberapa tahapan dalam proses transformasi pelayanan publik melalui pemanfaatan *e-government* yaitu diantaranya:

1. Tahap Persiapan (*Presence*)

Menurut Muftikhili dan Susanto dalam Napitipulu (2020), tahap ini merupakan tahapan dimana pemerintah mulai menggunakan perkembangan teknologi sebagai sarana dalam memberikan informasi yang dapat diakses oleh masyarakat melalui internet, salah satunya seperti *website*. Berdasarkan hasil penelitian bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur sudah menggunakan *website* sebagai sarana informasi secara daring yang dapat diakses oleh masyarakat dan keberadaan *website* ini merupakan solusi dari adanya kondisi pandemi yang mengakibatkan pelayanan tidak bisa dilakukan secara langsung atau tatap muka seperti biasanya. Brown dalam Mulyadi (2016) mengatakan bahwa penggunaan aplikasi berbasis *web* merupakan wujud pemanfaatan kemajuan teknologi dalam konsep *e-government* yang bertujuan meningkatkan akses dengan warga negara, bisnis, maupun pemerintah. hal ini juga didukung oleh pendapat Kasmir dalam Neneng (2016) bahwa penggunaan *website* pada tahap awal *pengembangan e-government* juga merupakan bentuk upaya pemenuhan salah satu ciri pelayanan publik yang baik yaitu pemenuhan sarana dan prasarana.

2. Tahap Interaksi (*Interaction*)

Tahapan ini dapat dilihat dengan mulai adanya interaksi dua arah antara instansi dengan masyarakat. Menurut Kase dalam Nugraha (2018) pemanfaatan *e-government* pelayanan terhadap masyarakat diharapkan bisa menjadi lebih baik dikarenakan masyarakat dalam mengakses informasi pemerintahan semakin cepat dan mudah. Dalam hal ini Disdukcapil Kabupaten Kutai Timur menggunakan media sosial sebagai sarana penyampaian informasi dan komunikasi dengan masyarakat diantaranya melalui aplikasi media sosial *instagram*, *facebook* dan *whatsapp*. Dari hasil penelitian dapat dikatakan dalam tahap interaksi ini sudah berjalan dengan baik karena terciptanya interaksi dua arah antara pemerintah dengan masyarakat. Dapat dilihat dari kolom komentar *facebook* dimana masyarakat mengajukan pertanyaan kemudian petugas yang merupakan pegawai dari Disdukcapil Kabupaten Kutai Timur menjawabnya. Dengan melalui interaksi dengan masyarakat tersebut pemerintah dapat mengerti bagaimana kebutuhan masyarakat dan hambatan yang terjadi.

3. Tahap Transaksi (*Transaction*)

Indrajid (2002) tahap *transaction* atau transaksi merupakan tahapan transformasi pelayanan melalui *e-government* dimana terdapat sebuah transaksi proses pertukaran barang atau jasa melalui dunia maya. Dalam tahap ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur mengeluarkan aplikasi berbasis *web* yang dinamakan SIAP KAWAL yang merupakan singkatan dari Sistem Informasi Administrasi Pelayanan Kependudukan Warga Kulayani. Melalui *web* SIAP KAWAL tersebut masyarakat dapat melakukan pengajuan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil tanpa harus datang ke kantor karena pelayanan dilakukan secara daring. Menurut Wiratmo (2017) keberadaan situs *web* menjadi perangkat yang dapat mempermudah dalam melakukan aktivitas pemerintahan. Pada tahapan transaksi ini layanan yang diberikan oleh pemerintah melalui *platform* yang dipilih tidak hanya sebatas pemberian informasi dan fasilitas komunikasi secara *online* akan tetapi lebih mengarah pada adanya layanan kebutuhan masyarakat sepanjang hari yang ditandai dengan adanya proses pertukaran berkas atau data.

4. Tahap Transformasi (*Transformation*)

Menurut Muftikhili dalam Napitupulu (2020) pada tahap transformasi merupakan tahap yang ditandai dengan adanya kerjasama dengan pihak lain melalui pemanfaatan teknologi. Sumirah (2016) mengatakan dengan perkembangan teknologi, pemanfaatan integrasi diharapkan mampu mengatasi masalah dalam memberikan pelayanan. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa Disdukcapil Kabupaten Kutai Timur telah mewujudkan konsep integrasi tersebut melalui kerjasama dengan instansi lain yang terlihat dari beberapa program. Disdukcapil Kabupaten Kutai Timur bekerjasama dengan Pengadilan Agama Kabupaten Kutai Timur. Hal ini juga selaras dengan penelitian Nurani (2021) yang mengatakan dengan adanya integrasi dengan sektor lain membuat tahap transformasi ini menjadi tahapan yang memiliki tingkat kompleksitas yang lebih tinggi dibandingkan tahapan sebelumnya dan merupakan salah satu upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan juga memperluas jaringan relasi dengan sektor lain diluar pemerintah.

Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Transformasi Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur pada Masa Pandemi Covid-19

Proses transformasi pelayanan publik pada Disdukcapil tidak dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan tanpa adanya faktor pendukung. Faktor pendukung dalam transformasi pelayanan publik ini antara lain yaitu yang pertama pemilihan *platform* yang tepat. Pemilihan *platform* yang dipilih oleh Disdukcapil Kabupaten Kutai Timur sudah tepat terlihat dari banyaknya masyarakat yang dapat mengakses dan menggunakan layanan secara *online* ini. Yang kedua adanya dukungan dari pimpinan/ atasan. Dukungan dari pimpinan yaitu memberikan sarana dan prasarana yang memadai serta memberikan

dukungan secara material kepada pegawai untuk mendukung kesuksesan penyelenggaraan pelayanan publik.

Selain faktor pendukung, terdapat juga faktor penghambat dalam transformasi pelayanan publik pada Disdukcapil Kabupaten Kutai Timur yang membuat transformasi tersebut menjadi kurang optimal. Faktor penghambatnya yaitu yang pertama jaringan internet yang lemah. Jaringan di kantor Disdukcapil Kabupaten Kutai Timur yang sering kali mengalami gangguan menjadi salah satu faktor penghambat dalam pelaksanaan *e-government* ini. Yang kedua yaitu penyampaian informasi yang kurang jelas. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti di lapangan masih banyak masyarakat yang merasa bingung dalam memahami prosedur pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Kutai Timur. Dalam menggunakan sosial media sebagai sarana informasi dan komunikasi, Disdukcapil Kabupaten Kutai Timur masih belum maksimal dalam memanfaatkan setiap fitur yang ada pada beberapa *platform* yang dipilih. Oleh sebab itu dapat disimpulkan bahwa penyampaian informasi melalui sosial media masih kurang jelas sehingga tidak bisa sepenuhnya ditangkap oleh masyarakat dengan baik.

Penutup

kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan diatas dapat disimpulkan bahwa dalam proses transformasi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur pada masa pandemi covid-19, maka dapat disimpulkan:

1. Transformasi pelayan publik pada Disdukcapil Kabupaten Kutai Timur pada masa pandemi covid-19 sudah berjalan sesuai dengan yang diharapkan namun belum optimal. Hal tersebut dapat dilihat dari beberapa tahapan sebagai berikut:
 - a) Tahap Persiapan (*Presence*), pada tahap ini sudah berjalan dengan baik karena *website* yang disediakan oleh Kabupaten Kutai Timur tersebut mudah diakses dan masyarakat mendapatkan informasi yang dibutuhkan.
 - b) Tahap Interaksi (*Interaction*), pada tahap ini sudah berjalan dengan cukup baik karena instansi telah menyediakan fasilitas interaksi dengan masyarakat menggunakan media sosial. Walaupun dalam interaksi masih banyak masyarakat yang mendapat respon yang lama oleh petugas.
 - c) Tahap Transaksi (*Transaction*), pada tahap ini sudah berjalan dengan cukup baik karena tersedianya aplikasi SIAP KAWAL yang digunakan dalam pelayanan secara *online* namun pada pelaksanaan sering terjadi masalah pada jaringan yang menyebabkan pelaksanaannya terhambat dan masih banyak masyarakat yang merasa bingung terhadap prosedur pelayanan secara daring sehingga tahap ini menjadi kurang optimal.

- d) Tahap Transformasi (*Transformation*), pada tahap ini sudah berjalan dengan baik karena telah sesuai dengan semestinya. Disdukcapil Kabupaten Kutai Timur telah mewujudkan konsep integrasi tersebut melalui kerjasama dengan instansi lain yang terlihat dari beberapa program. Disdukcapil Kabupaten Kutai Timur sudah menjalin kerjasama dengan instansi lain yaitu Pengadilan Agama Kabupaten Kutai Timur.
2. Faktor pendukung dalam transformasi pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur pada masa pandemi covid-19 yaitu pemilihan *platform* yang tepat dan adanya dukungan dari pimpinan. Sedangkan faktor penghambatnya yaitu kondisi jaringan internet yang lemah dan penyampaian informasi yang kurang jelas.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan oleh peneliti, maka peneliti berusaha untuk memberikan masukan yang diharapkan dapat memberikan manfaat bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur dalam menjalankan pelayanan publik. Maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Untuk mengatasi jaringan yang kurang stabil di kantor Disdukcapil Kabupaten Kutai Timur maka diperlukan peningkatan kualitas wifi dengan *bandwidth* yang lebih besar supaya pegawai dapat lebih cepat dalam menyelesaikan tugasnya, mengingat pentingnya jaringan internet dalam proses pelayanan publik melalui *e-government*.
2. Memperbaiki penyampain informasi di *instagram* dengan menambah informasi semua jenis pelayanan dan dikelompokkan pada fitur *highlight* dan selalu memperbarui atau *update* postingan sehingga memudahkan masyarakat dalam mencari informasi serta memperbaiki konten pada akun sosial media seperti akun *facebook* Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Timur agar lebih menarik dan mudah dipahami masyarakat.

Daftar Pustaka

- Anthony Larsson, Robin T. (2020). *Digital Transformation and Publik Services: Societal Impact In Sweden and Beyond*. Lodon: Routledge
- Deddy, Mulyadi. (2016). *Administrasi Publik Untuk Pelayan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Fang, Zhiyuan. (2002). "E-Government Digital Era: Concept, Practice, and Development". *Internasional Journal Of The Computer, The Internet and Management, Vo. 10, No. 2*, 1-22
- Fristiza Dwi, Nora Eka. (2019). "Studi Penerapan Program E-kelurahan di Kelurahan Silaing Bawah Kota Padang Panjang". *Jurnal Administrasi Pulik, Vol. 14 No. 1*

- McClure, D.L. (2000). *Statement of David L. McClure, U.S General Accounting Office, before the subcommittee on Government Reform, House of Representatives*. Available: <http://www.gao.gov>
- Napitupulu, Darmawan, ddk. (2020). *E-government: Implemetasi, Strategi dan Inovasi*. Medan: Yayasan Kita Menulis
- Natalie, Leal. (2020). *Civil Service Transformers: Adapting to a Changing World*
- Nugraha, Joko Tri. (2018). “E-Government Dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government Di Pemerintahan Kabupaten Slemen)”. *Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media*. Vol. 2 No. 1
- Nuraini, anggi. (2021). “Transformasi Layanan Administrasi Kependudukan oleh Disdukcapil Kabupaten Bekasi Di Masa Covid-19”. *Jurnal Administrasi Negara (JUAN)*, Vol 9 No. 2
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring
- Sinambela, Lijan Poltak. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- _____. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sumirah, Zohri M. (2016). “Integrasi Data Dalam Proses Layanan Publik Menuju Percepatan E-Government”. *Jurnal Teknologi Informasi dan Komputer*, Vol. 1 No. 1
- Taufik, Warsono. (2020). “Birokrasi Baru Untuk New Normal: Tinjauan Model Perubahan Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Diera COVID-19”. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, Vol. 2 No. 1
- Wiratmo, Irfan & Kuwantono. (2017). “Website Pemerintah Daerah Sebagai Sarana Online Public Relation”. *Jurnal ASPIKOM*, Vol. 3 No. 2