

## Integrasi Penggunaan Media Sosial dalam Pelayanan Publik untuk Merespon Pandemi COVID-19

Anang Dwi Santoso<sup>1</sup>, Annada Nasyaya<sup>2</sup>, Nengyanti<sup>3</sup>, Junaidi<sup>4</sup>

### **Keywords :**

pelayanan publik;  
COVID-19;  
pemerintah kelurahan;  
media sosial;  
digital literacy;

### **Correspondensi Author**

<sup>1</sup>Administrasi Publik, Jurusan  
Administrasi Publik, Fakultas Ilmu  
Sosial dan Ilmu Politik, Universitas  
Sriwijaya  
Jl. Raya Palembang - Prabumulih  
Km. 32 Indralaya, OI, Sumatera  
Selatan 30662  
Email: [anangdwi@fisip.unsri.ac.id](mailto:anangdwi@fisip.unsri.ac.id)


### **History Article**

*Received:* 07-01-2021;  
*Reviewed:* 10-03-2021;  
*Accepted:* 19-06-2021;  
*Available Online:* 25-06-2021;  
*Published:* 05-08-2021;

**Abstrak.** Pengabdian masyarakat ini bertujuan untuk mendorong pemerintah beradaptasi dengan situasi pandemi COVID-19 yang mengurangi atau bahkan tidak memungkinkan pelayanan publik secara tatap muka di Kelurahan Bukit Sangkal Kota Palembang. Dalam pengabdian masyarakat ini kami memberikan pemahaman tentang pengintegrasian media sosial dalam pelayanan publik yaitu Aplikasi Whatsapp. Secara umum, metode yang kami gunakan adalah sosialisasi dan focus group discussion (FGD) dimana sosialisasi dimaksudkan untuk memberikan pemahaman mengenai cara-cara dan kemungkinan penggunaan media sosial dalam pelayanan publik sedangkan FGD dimaksudkan untuk membentuk kesepakatan antara pemerintah kelurahan dengan masyarakat tentang bagaimana pelayanan publik harus diberikan. Hasil pengabdian masyarakat adalah suatu prosedur baru dimana setiap dokumen yang diberikan berubah dari fisik ke elektronik. Yang lain adalah revitalisasi fungsi Ketua RT sebagai verifikator dari semua dokumen yang dikirimkan oleh masyarakat. Tantangan yang kami temui antara lain keraguan akan kebenaran dokumen, keraguan akan waktu pelayanan dan yang terakhir adalah literasi digital dari masyarakat.

**Abstract.** This community service intends to encourage the government to adjust to the COVID-19 outbreak situation, which limits or prohibits face-to-face interaction with public officials in Kelurahan Bukit Sangkal, Kota Palembang. We provided a knowledge of the integration of social media with public services through this community service, specifically the Whatsapp application. In general, we employed socialization and focus group discussions (FGDs), with socialization aimed at increasing awareness of the ways and potential uses of social media in public services and FGDs aimed at forming an agreement between the government and the community regarding how public services should be implemented. As a result of community service, a new method has been established in which all documents submitted are converted from physical to electronic. The other is to reintroduce the Rukun Tetangga (RT) Chair's role as a validator of all documents submitted by the community. The difficulties we faced were uncertainties about the accuracy of papers, uncertainty regarding the duration of

service, and, finally, a lack of digital literacy on the part of the community.

 This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License



## Pendahuluan

Untuk memberikan gambaran mengenai pentingnya kajian dan pengabdian masyarakat ini baik dari sisi akademis dan praktis kami membaginya ke dalam tiga bagian. Pertama adalah pemerintah dan pelayanan publik di era COVID-19. Kedua adalah pelayanan publik di Kelurahan Bukit Sangkal selama Pandemi COVID-19 dan yang terakhir adalah kesiapan pelaksanaan untuk mengidentifikasi penggunaan media sosial oleh Kelurahan Bukit Sangkal.

Pemerintah dan Pelayanan Publik di Era COVID-19: Memanggil Penggunaan Media Sosial. Tahun 2020 ini, dunia dikejutkan dengan menyebarnya wabah Corona Virus Disease 2019 (COVID-19). Virus ini terus mengalami jumlah peningkatan penyebaran berkali lipat yang mengakibatkan banyaknya negara yang terinfeksi (Galvani, Lew, & Perez, 2020; OECD, 2020; "The Race to Develop a COVID-19 Vaccine," 2020). Berdasarkan hal tersebut Badan Kesehatan Dunia (WHO) meningkatkan status virus ini menjadi Pandemi Global pada bulan Maret 2020. Pandemi COVID-19 sebagai suatu krisis memerlukan kehadiran pemerintah sebagai pihak yang memberikan informasi yang kredibel, cepat, tepat dan akurat (Hua & Shaw, 2020; Pulido, Villarejo-Carballido, Redondo-Sama, & Gómez, 2020). Krisis COVID-19 memperjelas bahwa masalah yang bergejolak (peristiwa yang mengejutkan, tidak konsisten, tidak dapat diprediksi, dan tidak pasti) akan secara terus menerus mengganggu masyarakat dan sektor publik.

Sektor publik, saat ini sedang diuji oleh pandemic COVID-19, menggoncang strategi dan berbagai macam rutinitas dan aktivitas yang dilakukannya dalam memberikan pelayanan publik (Djalante et al., 2020; Ward et al., 2020; Wilson, 2020). Masalah yang bergejolak membutuhkan kolaborasi lintas batas, inovasi publik, dan, mungkin yang paling penting, pengembangan strategi tata kelola yang kuat yang memfasilitasi dan mendukung penyesuaian

adaptif dan fleksibel (Gao & Yu, 2020; Shih, Wu, Tu, & Chi, 2020). Krisis COVID-19 adalah *game changer* untuk administrasi publik karena mengungkapkan permintaan akan strategi tata kelola yang kuat untuk menangani masalah yang bergejolak dan menunjukkan perlunya transformasi sektor publik untuk mendukung tata kelola pemerintahan yang kuat. Pergolakan (Chen et al., 2020).

COVID-19 telah mengejutkan memengaruhi semua area pemberian layanan publik, dengan otoritas publik harus memindahkan operasi mereka secara online, seluruhnya atau sebagian (Burns, 2020). Bersamaan dengan pergeseran digital dalam teknologi, dengan pengalaman pengguna, keterlibatan, dan kreasi bersama, mengambil tempat sentral dalam desain dan pemberian layanan publik. Namun, COVID-19 telah menjadi katalisator bagi lembaga layanan publik untuk menggunakan alat terobosan teknologi. Sebagian besar pemerintah menggunakan alat paling umum dalam gudang komunikasi publik yaitu media sosial. Alasan utamanya adalah bahwa media sosial berpotensi menjangkau porsi populasi yang lebih luas daripada perangkat digital lainnya. Ini adalah karena pada 2019, penetrasi media sosial mencapai 45% secara global, dengan 42% pengguna media sosial seluler.

Pelayanan Publik di Kelurahan Bukit Sangkal Selama Pandemi COVID-19. Kelurahan adalah suatu wilayah yang ditempati oleh sejumlah penduduk dengan kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai organisasi pemerintah terendah, yang berkoordinasi di bawah camat, yang tidak berhak menyelenggarakan rumah tangganya sendiri. Dalam penyelenggaraannya kelurahan dipimpin oleh kepala kelurahan atau disebut juga dengan Lurah. Lurah Bukit Sangkal mempunyai tugas antara lain sebagai berikut: (1) Pelaksana kegiatan pemerintahan kelurahan; (2) Pemberdayaan masyarakat; (3) Pelayanan masyarakat; (4) Penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum; dan (5) Pemeliharaan prasarana dan fasilitas

pelayanan umum. Di dalam struktur penyelenggara pemerintah Kelurahan Bukit Sangkal terdapat 5 (lima) bidang urusan yaitu seksi pemerintahan, seksi ketentraman dan ketertiban, seksi pembangunan, seksi kesejahteraan masyarakat, dan seksi umum.

Adapun pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Kelurahan Bukit Sangkal antara lain:

**Tabel 1.** Daftar Pelayanan Publik di Kelurahan Bukit Sangkal

Pelayanan Publik	Syarat
Pembuatan kartu keluarga (KK)	Dalam permohonan pembuatan kartu keluarga pemohon harus membawa pengantar dari RT dimana sipemohon bertempat tinggal dan menyertakan, photo copy kartu keluarga lama, dan surat keterangan pindah dari tempat asal.
Pembuatan KTP	Pemohon pembuat KTP membawa pengantar dari RT setempat dan menyerahkan persyaratan-persyaratan seperti photo copy KK, photo copy KTP yang lama dan pas photo pemohon.
Pembuatan surat pengantar untuk nikah	Pemohon membawa pengantar dari RT, dan menyertakan photo copy KK, foto copi KTP, dan pas photo.
Pembuatan SITU	Pemohon juga membawa pengantar dari RT dimana pemohon bertempat tinggal, dan menyertakan, photo copy KTP, dan pas photo dari pemohon.

COVID-19 telah memaksa Pemerintah Kelurahan Bukit Sangkal untuk mengurangi sebagian proses tatap muka dan bahkan menutup keseluruhan layanan publik. Kelurahan Bukit Sangkal selama Pandemi COVID-19 harus menutup pintunya dan berhenti menyediakan layanan di tempat. Sebagai konsekuensinya, masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan publik harus menemui berbagai kendala. Secara umum permasalahan pelayanan publik di Kelurahan Bukit Sangkal disebabkan karena tata kelola pemerintahan yang masih belum adaptif dan fleksibel dalam merespon berbagai macam

ketidakpastian akibat Pandemi COVID-19. Permasalahan ini mengakibatkan terjadinya beberapa hal seperti:

**Tabel 2.** Permasalahan Pelayanan Publik di Era COVID-19 di Kelurahan Bukit Sangkal

Permasalahan	Penjelasan
Tidak Jelasnya SOP Pelayanan Publik di Era COVID-19	SOP yang biasa digunakan ternyata tidak adaptif dengan krisis semacam ini dimana masyarakat tidak dapat mendapatkan pelayanan publik sebagaimana di situasi normal. Akibatnya adalah ketidakpastian dalam pemberian pelayanan publik terutama dari sisi proses pelayanan.
Pelayanan publik yang membutuhkan waktu lama	Sebagai konsekuensi dari SOP yang tidak adaptif dan fleksibel maka waktu pelayanan publik menjadi semakin lama dan tidak jelas kapan selesainya.
Keluhan masyarakat tidak jelas penanganannya	Mekanisme dan tata kelola pemerintah belum ditemukan rumusnya sehingga keluhan masyarakat tidak tersalurkan.

Permasalahan-permasalahan tersebut seharusnya mendorong Kelurahan Bukit Sangkal untuk menggunakan media sosial untuk menyampaikan layanan mereka secara online, menggunakan format yang berbeda dalam pencarian mereka untuk mempertahankan keterlibatan masyarakat. Salah satu caranya adalah dengan menggunakan media sosial untuk memberikan pelayanan publik. Media sosial dengan berbagai macam karakteristik dan fungsinya dapat digunakan untuk berkomunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat. Berbagai macam pelayanan publik juga dapat dilakukan dengan menggunakan media sosial.

Kesiapan Pelaksanaan: Identifikasi Penggunaan Media Sosial oleh Kelurahan Bukit Sangkal. Kami mengidentifikasi bahwa sebenarnya Kelurahan Bukit Sangkal telah memiliki satu media sosial yaitu Instagram dan cukup aktif penggunaannya. Hampir setiap hari Instagramnya mempublikasikan

berbagai macam informasi. Instagram ini telah diikuti oleh 675 pengikut, dan telah memiliki 223 post. Ini adalah modal yang awal yang baik untuk mengintegrasikan media sosial dalam pelayanan publik. Penggunaan dan keaktifan Kelurahan Bukit Sangkal adalah indikasi bahwa telah ada kesadaran dari Kelurahan Bukit Sangkal untuk hadir di media sosial dan adanya kemauan politik yang kuat dari Lurah.

**Tabel 3.** Profil Media Sosial Kelurahan Bukit Sangkal

Media Sosial	Jumlah Post	Jumlah Followers	Jumlah Following
Instagram (@palembangkel_bukitsangkal)	223	675	270
Berbagai Grup Whatspp dengan berbagai tujuan			

Sayangnya media sosialnya masih digunakan secara terbatas untuk keperluan pencitraan Lurah, masih terbatasnya komunikasi dua arah antara Kelurahan Bukit Sangkal dan masyarakat, serta miminya penggunaan media sosial untuk pelayanan publik. *Pertama*, berkaitan dengan pencitraan Lurah sebagaimana media sosial milik pemerintah lainnya, ia digunakan untuk membagikan gambar aktivitas dan prestasi pemimpin. *Kedua*, minimnya komunikasi dua arah, adalah karena dua hal, Kelurahan Bukit Sangkal yang masih minim menggunakan media sosial untuk keperluan tersebut dan masyarakat juga kurang aktif untuk bertanya pada Pemerintah Kelurahan Bukit Sangkal. Terakhir, penggunaannya masih minim untuk pelayanan publik misalnya belum ada konten-konten tentang informasi pelayanan publik.

Adapun tujuan dari integrasi media sosial dalam pelayanan publik di Kelurahan Bukit Sangkal adalah untuk meningkatkan pengertian dan pemahaman pengelolaan media sosial bagi Kelurahan Bukit Sangkal dalam berhubungan dengan pemangku kepentingan secara optimal, efektif, dan efisien. Sementara itu, manfaat yang diperoleh dari integrasi media sosial dalam

pelayanan publik adalah sebagai berikut: (a) menyebarluaskan informasi pemerintah agar menjangkau masyarakat; (b) membangun peran aparatur negara dan masyarakat melalui media sosial; (c) menyosialisasikan strategi dan tujuan pembangunan di masa depan; (d) membangun interaksi antara pemerintah dan masyarakat; (e) meningkatkan kesadaran dan peran serta masyarakat terhadap kebijakan dan program pemerintah; dan (f) menggali aspirasi, opini, dan masukan masyarakat terhadap kebijakan dan program pemerintah (Avery & Graham, 2013; Firmstone & Coleman, 2015; Sandoval-Almazan & Gil-Garcia, 2012; Tang, Chen, Zhou, Warkentin, & Gillenson, 2019; Welch, Feeney, & Park, 2016).

## METODE

Khalayak sasaran dalam pengabdian masyarakat ini terdiri dari dua kelompok. Kelompok pertama adalah aparat Kelurahan Bukit Sangkal dan masyarakat Kelurahan Bukit Sangkal. Secara lebih detail, khalayak sasaran dan materi pelatihannya adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.** Peserta pelatihan, jumlah dan topik pelatihan

Peserta pelatihan	Jumlah	Topik Pelatihan
Aparat Kelurahan Bukit Sangkal	15	Karakteristik media sosial; Pembuatan SOP Pelayanan Publik dengan Menggunakan Media Sosial;
Masyarakat Kelurahan Bukit Sangkal yang diwakili oleh Ketua RT, RW dan Kelompok PKK	19	Karakteristik media sosial; manfaat partisipasi masyarakat dalam media sosial; dan menggunakan media sosial untuk pelayanan publik

### *Metode Pelaksanaan Kegiatan Pengabdian*

**Tabel 5.** Usulan Prosedur Pelayanan Publik di Kelurahan Bukit Sangkal

Pelayanan Publik	Syarat	Prosedur mendapatkan layanan di era COVID-19
Pembuatan kartu keluarga (KK)	Dalam permohonan pembuatan kartu keluarga pemohon harus membawa pengantar dari RT dimana sipemohon bertempat tinggal dan menyertakan, photo copy kartu keluarga lama, dan surat keterangan pindah dari tempat asal.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pemohon mengirimkan pesan kepada ketua RT untuk memohon agar dibuatkan surat pengantar pembuatan kartu keluarga</li> <li>Ketua RT membuat surat pentantar dan memberikan surat tersebut kepada pemohon dan kelurahan.</li> <li>Pemohon menyerahkan dokumen berupa pengantar dari ketua RT photo copy kartu keluarga lama dan suart keterangan pindah dari tempat asal dalam bentuk foto atau scan</li> </ol>
Pembuatan KTP	Pemohon pembuat KTP membawa pengantar dari RT setempat dan menyerahkan persyaratan-persyaratan seperti photo copy KK, photo copy KTP yang lama dan pas photo pemohon.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pemohon meminta surat pengantar pembuatan KTP ke ketua RT melalui Whatsapp</li> <li>Ketua RT membuat surat pengantar tersebut dan menyerahkannya ke pemohon dan kelurahan</li> <li>Pemohon menyerahkan suart pengantar beserta photo copy KK, photo copy KTP lama dan pas photo secara elektronik ke kelurahan</li> </ol>
Pembuatan surat pengantar untuk nikah	Pemohon membawa pengantar dari RT, dan menyertakan photo copy KK, poto copi KTP, dan pas photo.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pemohon meminta surat pengantar untuk nikah ke ketua RT melalui Whatsapp</li> <li>Ketua RT membuat surat pengantar tersebut dan menyerahkannya ke pemohon dan kelurahan</li> <li>Pemohon menyerahkan dokumen berupa pengantar dari RT, dan menyertakan photo copy KK, poto copi KTP, dan pas photo secara elektronik</li> </ol>
Pembuatan SITU	Pemohon juga membawa pengantar dari RT dimana pemohon bertempat tinggal, dan menyertakan, photo copy KTP, dan pas photo dari pemohon.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pemohon meminta surat pengantar dari RT melalui Whatsapp</li> <li>Ketua RT membuat surat pengantar tersebut dan menyerahkannya ke pemohon dan kelurahan</li> <li>Pemohon menyerahkan dokumen berupa pengantar dari RT dimana pemohon bertempat tinggal, dan menyertakan, photo copy KTP, dan pas photo dari pemohon secara elektronik</li> </ol>

Kegiatan ini berupa sosialisasi dan pendampingan penggunaan media sosial bagi Kelurahan Bukit Sangkal. *Workshop* dimaksudkan untuk memberikan materi kepada peserta yaitu Aparat Kelurahan Bukit Sangkal dan Masyarakat Kelurahan Bukit Sangkal yang diwakili oleh Ketua RT, RW dan Kelompok PKK. Sementara itu, pendampingan ditujukan kepada Aparat Kelurahan Bukit Sangkal terutama dalam menyusun SOP penggunaan media sosial untuk pelayanan publik. Pengabdian

masyarakat ini dilaksanakan selama tiga bulan dengan rincian peserta sebagaimana terdapat dalam Tabel 4.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengabdian masyarakat ini berusaha untuk mengintegrasikan media sosial dalam pelayanan publik di Kelurahan Bukit Sangkal, Kota Palembang. Secara umum, terdapat empat tahapan penting untuk mencapai tujuan tersebut. Pertama adalah kami

melakukan focus group discussion kepada aparat pemerintah kelurahan untuk mengidentifikasi jenis layanan yang diberikan oleh kelurahan dan potensi dan permasalahan penggunaan media sosial untuk menyampaikan layanan tersebut. Setelah kami mendapatkan mengidentifikasi ketiga hal tersebut, kami mengidentifikasi permasalahan dari sisi pengguna layanan daam hal ini adalah masyarakat. Ini

kemudian diikuti dengan pengidentifikasian masalah penggunaan media sosial untuk pelayanan publik menurut masyarakat. Setelah mendapatkan perspektif dari pemerintah (provider) dan masyarakat (user) kami menyusun suatu bentuk desain pelayanan publik yang disampaikan dengan menggunakan media sosial. Terakhir adalah kami mensosialisasikan design tersebut kepada pemerintah kelurahan dan masyarakat

**Tabel 6.** Usulan Tambahan Prosedur Pelayanan Publik di Kelurahan Bukit Sangkal

Pelayanan Publik	Prosedur mendapatkan layanan di era COVID-19	Usulan Perubahan
Pembuatan kartu keluarga (KK)	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pemohon mengirimkan pesan kepada ketua RT untuk memohon agar dibuatkan surat pengantar pembuatan kartu keluarga</li> <li>Ketua RT membuat surat pentantar dan memberikan surat tersebut kepada pemohon dan kelurahan.</li> <li>Pemohon menyerahkan dokumen berupa pengantar dari ketua RTphoto copy kartu keluarga lama dan suart keterangan pindah dari tempat asal dalam bentuk foto atau scan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Secara khusus menambah verifikasi dari Ketua RT dan tetangga di lingkungan pemohon (apabila dibutuhkan)</li> <li>Menambahkan prosedur pengiriman dokumen (bisa diambil secara langsung atau dengan kurir)</li> <li>Untuk masyarakat dengan pengetahuan literasi digital yang rendah, tetangga ataupun Ketua RT dapat membantu</li> </ol>
Pembuatan KTP	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pemohon meminta surat pengantar pembuatan KTP ke ketua RT melalui Whatsapp</li> <li>Ketua RT membuat surat pengantar tersebut dan menyerahkannya ke pemohon dan kelurahan</li> <li>Pemohon menyerahkan suart pengantar beserta photo copy KK, photo copy KTP lama dan pas photo secara elektronik ke kelurahan</li> </ol>	
Pembuatan surat pengantar untuk nikah	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pemohon meminta surat pengantar untuk nikah ke ketua RT melalui Whatsapp</li> <li>Ketua RT membuat surat pengantar tersebut dan menyerahkannya ke pemohon dan kelurahan</li> <li>Pemohon menyerahkan dokumen berupa pengantar dari RT, dan menyertakan photo copy KK, poto copi KTP, dan pas photo secara elektronik</li> </ol>	
Pembuatan SITU	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pemohon meminta surat pengantar dari RT melalui Whatsapp</li> <li>Ketua RT membuat surat pengantar tersebut dan menyerahkannya ke pemohon dan kelurahan</li> <li>Pemohon menyerahkan dokumen berupa pengantar dari RT dimana pemohon bertempat tinggal, dan menyertakan, photo copy KTP, dan pas photo dari pemohon secara elektronik</li> </ol>	

dengan tujuan untuk memberikan masukan untuk pengembangan desain yang baik menurut keduanya. Penjelasan dari masing-masing tahapan adalah sebagai berikut:

Pemetaan Pelayanan Publik, Usulan Prosedur Baru. Dari berbagai manfaat media sosial yang baik telah dijanjikan ataupun telah terbukti dalam literature seperti peningkatan pembuatan kebijakan, pelayanan publik, efisiensi anggaran, transparansi dan akuntabilitas serta penguatan demokrasi lokal (Althaqafi, Md Mahbubur, & Susan, 2018; Leocadia, 2018; Portakalci, 2020), kami memilih media sosial untuk pelayanan publik yang dalam era pandemi COVID-19 sangat dibutuhkan karena interaksi fisik harus dibatasi untuk mengurangi persebaran virus ini. Tahapan awal untuk mencapai tujuan tersebut adalah dengan mengidentifikasi jenis layanan publik yang dapat dilayani dengan media sosial. Tabel 5 berisi berbagai jenis pelayanan publik dan prasyaratnya serta bagaimana persyaratan fisik diganti dengan digital serta diverifikasi oleh aparat pemerintah.

Tabel 5 menunjukkan usulan dari Tim Pengabdian Masyarakat untuk mengidentifikasi cara-cara atau prosedur baru karena prosedur yang lama yaitu tatap muka akan membahayakan apabila tetap dilaksanakan. Kami, pada dasarnya, tidak merubah apapun dari prosedur pelayanan. Hal yang kami ubah adalah penerimaan dokumen dari yang awalnya adalah dokumen fisik menjadi dokumen elektronik. Perubahan dari dokumen fisik menjadi elektronik merupakan kunci keberhasilan pelayanan publik di situasi pandemi COVID-19 (Djalante et al., 2020; Gao & Yu, 2020; Shah et al., 2020). Ini membawa konsekuensi pada aparat kelurahan yang harus mencetak dokumen-dokumen yang tersedia dalam bentuk elektronik dari pemohon. Konsekuensi selanjutnya adalah revitalisasi peran penting dari Ketua RT sebagai bagian terkecil dari struktur pemerintahan dan terdekat dengan masyarakat.

Pemantauan prosedur pelayanan bersama dengan aparat kelurahan. Dalam tahapan ini kami melakukan FGD sekali lagi dengan aparat kelurahan untuk memastikan bahwa prosedur yang dibuat telah disepakati dan tidak melanggar aturan apapun dari pemerintah di level yang lebih tinggi. Segala bentuk prosedur yang kami buat

dimungkinkan untuk diubah sesuai dengan berbagai macam pertimbangan yang muncul. Kemudian, melihat dinamika pelayanan publik. Setiap prosedur yang dibuat juga dimungkinkan untuk diubah kedepannya mengikuti perkembangan kasus COVID-19 dan aturan-aturan dari pemerintah di level yang lebih tinggi. Kesemua hasil diskusi kami rangkum dalam Tabel 6.



**Gambar 1.** FGD dengan Lurah

Sumber: dokumentasi penulis, 2020

Untuk keperluan ini, kami menyampaikan prosedur yang kami buat kepada aparat kelurahan. Penyampaian dilakukan dengan menjelaskan prosedur di era norma, dan dilanjutkan dengan setiap jenis pelayanan dari mulai pembuatan kartu keluarga sampai dengan pembuatan SITU. Kami juga meminta penjelasan dari mereka apabila ada prosedur yang kami lewatkan atau berubah.

Selanjutnya adalah kami mendengar penjelasan dari aparat kelurahan berkaitan dengan tambahan prosedur disertai dengan berbagai alasan yang mendasari tambahan prosedur tersebut. Tambahan dari aparat kelurahan pertama adalah verifikasi dari Ketua RT tetangga di lingkungan pemohon (apabila dibutuhkan). Selanjutnya adalah menambahkan prosedur pengiriman dokumen (bisa diambil secara langsung atau dengan kurir). Terakhir adalah, untuk masyarakat dengan pengetahuan literasi digital yang rendah, tetangga ataupun Ketua RT dapat membantu

Identifikasi potensi masalah dan solusi dari sisi pengguna dan penyedia layanan. Dalam tahapan ini kami melakukan FGD bersama aparat pemerintah kelurahan beserta perwakilan masyarakat dan ketua RT. Ini dimaksudkan untuk tiga hal. Pertama adalah untuk mensosialisasikan prosedur

usulan kepada aparat kelurahan dan masyarakat. Kedua, kami juga berusaha untuk mengidentifikasi potensi masalah yang muncul dan yang ketiga adalah untuk secara bersama-sama mendiskusikan solusi dari setiap masalah sehingga solusi yang diciptakan adalah berdasarkan kesepakatan bersama bukan satu arah dari Tim Pengabdian Masyarakat.



**Gambar 2.** Sosialisasi dan FGD dengan Masyarakat

Sumber: Dokumentasi penulis

Langkah selanjutnya adalah identifikasi potensi masalah. Masalah yang dimungkinkan muncul pada tahapan ini antara lain adalah tentang kemampuan penggunaan teknologi oleh pemohon dan juga validasi dokumen karena pengumpulan dokumen tersebut dilaksanakan secara elektronik dengan mengandalkan aplikasi Whatsapp. Ini mengkonfirmasi beberapa penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa literasi digital dan keamanan data menjadi salah satu isu penting dalam e-government (Adeodato & Pournouri, 2020; Mahmood, 2011; Santoso, Rinjany, & Bafadhal, 2020). Untuk masalah pertama yaitu kemampuan penggunaan teknologi, ini dapat diselesaikan dengan meminta bantuan tetangga atau bahkan Ketua RT setempat. Sedangkan untuk masalah yang kedua yaitu validitas atau keaslian dokumen, saran kami adalah dengan meminta verifikasi dari Ketua RT bahwa dokumen yang disampaikan adalah valid.

Selanjutnya adalah memetakan masalah dari sisi pengguna atau dalam hal ini adalah pemohon. Beberapa masalah yang diidentifikasi melalui *focus group discussion* antara lain adalah berkaitan dengan waktu dari pengurusan dokumen tersebut. Untuk itu, kami meminta klarifikasi dari aparat kelurahan tentang waktu maksimal yang diperlukan untuk mengurus pelayanan-pelayanan tersebut. Setelah diskusi panjang, aparat kelurahan menyampaikan bahwa

mereka mungkin membutuhkan waktu yang lama untuk melakukan verifikasi dokumen. Oleh karenanya, mungkin ini membutuhkan waktu yang lebih lama dari biasanya atau pelayanan dalam situasi normal.



**Gambar 2.** Peserta Sosialisasi dan FGD  
Sumber: Dokumentasi penulis

Solusi yang muncul adalah masih sama dengan permasalahan sebelumnya yaitu mengandalkan kecermatan dari Ketua RT setempat sebagai penanggung jawab dan penghubung antara kelurahan dan masyarakat. Dari hasil diskusi tersebut, untuk masing-masing pelayanan waktu maksimal yang diberikan adalah tiga hari dengan rincian sebagai berikut: di hari pertama, petugas kelurahan akan menerima dokumen dari pemohon dan mengarsipkannya sesuai dengan prosedur yang ditetapkan. Kemudian di hari kedua adalah verifikasi kepada Ketua RT dan masyarakat yang bertempat tinggal di sekitar pemohon apabila diperlukan. Kemudian di hari ketiga, petugas membuat dokumen-dokumen yang diperlukan sebagai output dari pelayanan.

## SIMPULAN DAN SARAN

Menanggapi berbagai masalah pelayanan publik di era pandemi COVID-19 di mana interaksi antar orang harus dibatasi, pengabdian masyarakat ini bertujuan untuk memberikan pemahaman kepada aparat kelurahan tentang dimungkinkannya perubahan berbagai macam prosedur pelayanan publik mengikuti berbagai dinamika dalam penyelenggaraan pelayanan publik salah satunya adalah pandemi COVID-19. Pengabdian masyarakat ini dimaksudkan untuk secara bersama-sama membuat prosedur baru pemberian pelayanan publik dengan menggunakan media sosial (Aplikasi Whatsapp) sebagai salah satu aplikasi yang digunakan secara luas.



Untuk tujuan tersebut kami melakukan serangkaian sosialisasi dan *focus grup discussion* untuk mengidentifikasi peluang, masalah dan solusi dari masalah yang ditemukan. Pengabdian masyarakat ini dimulai dengan membuat usulan prosedur pelayanan publik baru atau secara khusus menggunakan berbagai dokumen elektronik. Tahapan kedua adalah mensosialisasikan usulan tersebut dan memberikan kesempatan bagi aparat kelurahan untuk menambahkan prosedur-prosedur baru sesuai dengan pengetahuan dari dinamika pelayanan publik selama ini. Terakhir adalah identifikasi masalah dan solusi dari sisi masyarakat dan aparat kelurahan.

Beberapa tantangan yang muncul dari kegiatan ini antara lain: (1) keraguan terhadap validitas dokumen; (2) keraguan terhadap kecepatan waktu pelayanan; dan (3) kemampuan literasi digital dari masyarakat tertentu misalnya orang tua. Solusi yang ditawarkan antara lain (1) revitalisasi fungsi Ketua RT sebagai level pemerintahan terdekat dengan masyarakat; (2) kesepakatan dengan mengidentifikasi waktu pengerjaan pelayanan publik yaitu 3 hari; dan (3) meminta bantuan tetangga ataupun ketua RT bagi masyarakat yang memiliki kemampuan literasi digital yang kurang.

## DAFTAR RUJUKAN

- Adeodato, R., & Pournouri, S. (2020). *Secure implementation of e-governance: A case study about estonia. Advanced Sciences and Technologies for Security Applications*. [https://doi.org/10.1007/978-3-030-35746-7\\_18](https://doi.org/10.1007/978-3-030-35746-7_18)
- Althaqafi, T., Md Mahbubur, R., & Susan, F. (2018). Public value creation using social media applications for the local government context. In *26th European Conference on Information Systems: Beyond Digitization - Facets of Socio-Technical Change, ECIS 2018*.
- Avery, E. J., & Graham, M. W. (2013). Political Public Relations and the Promotion of Participatory, Transparent Government Through Social Media. *International Journal of Strategic Communication*, 7(4), 274–291. <https://doi.org/10.1080/1553118X.2013.824885>
- Burns, R. (2020). A COVID-19 panacea in digital technologies? Challenges for democracy and higher education. *Dialogues in Human Geography*, 10(2), 246–249. <https://doi.org/10.1177/2043820620930832>
- Chen, Q., Min, C., Zhang, W., Wang, G., Ma, X., & Evans, R. (2020). Unpacking the black box: How to promote citizen engagement through government social media during the COVID-19 crisis. *Computers in Human Behavior*, 110(March), 106380. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2020.106380>
- Djalante, R., Lassa, J., Setiamarga, D., Mahfud, C., Sudjatma, A., Indrawan, M., ... Surtiari, I. G. A. (2020). Review and analysis of current responses to COVID-19 in Indonesia: Period of January to March 2020. *Progress in Disaster Science*, 6, 100091. <https://doi.org/10.1016/j.pdisas.2020.100091>
- Firmstone, J., & Coleman, S. (2015). Public engagement in local government: the voice and influence of citizens in online communicative spaces. *Information, Communication & Society*, 18(6), 680–695. <https://doi.org/10.1080/1369118X.2014.986180>
- Galvani, A., Lew, A. A., & Perez, M. S. (2020). COVID-19 is expanding global consciousness and the sustainability of travel and tourism. *Tourism Geographies*, 1–10. <https://doi.org/10.1080/14616688.2020.1760924>
- Gao, X., & Yu, J. (2020). Public governance mechanism in the prevention and control of the COVID-19: information, decision-making and execution. *Journal of Chinese Governance*, 1–20. <https://doi.org/10.1080/23812346.2020.1744922>
- Hua, J., & Shaw, R. (2020). Corona virus (Covid-19) “infodemic” and emerging issues through a data lens: The case of china. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(7). <https://doi.org/10.3390/IJERPH17072>

- 309
- Leocadia, D. R. (2018). *The Use of Social Media by Local Governments: Benefits, Challenges, and Recent Experiences. Handbook of Research on Civic Engagement and Social Change in Contemporary Society*. <https://doi.org/10.4018/978-1-5225-4197-4.ch017>
- Mahmood, Z. (2011). Barriers to developing eGovernment projects in developing countries. In *Proceedings of the European Conference on e-Government, ECEG* (pp. 363–368).
- OECD. (2020). *Regulatory Quality and COVID-19: Managing the Risks and Supporting the Recovery*. Washington.
- Portakalci, M. (2020). Importance of social media in the practices of public relations in local governments. *Journal of Critical Reviews*, 7(3), 647–650. <https://doi.org/10.31838/JCR.07.03.113>
- Pulido, C. M., Villarejo-Carballido, B., Redondo-Sama, G., & Gómez, A. (2020). COVID-19 infodemic: More retweets for science-based information on coronavirus than for false information. *International Sociology*, 026858092091475. <https://doi.org/10.1177/0268580920914755>
- Sandoval-Almazan, R., & Gil-Garcia, J. R. (2012). Are government internet portals evolving towards more interaction, participation, and collaboration? Revisiting the rhetoric of e-government among municipalities. *Government Information Quarterly*, 29(SUPPL. 1), S72–S81. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2011.09.004>
- Santoso, A. D., Rinjany, D. K., & Bafadhal, O. M. (2020). Social media and local government in indonesia: Adoption, use and stakeholder engagement. *Romanian Journal of Communication and Public Relations*, 22(3). <https://doi.org/10.21018/RJCPR.2020.3.307>
- Shah, A. U. M., Safri, S. N. A., Thevadas, R., Noordin, N. K., Rahman, A. A., Sekawi, Z., ... Sultan, M. T. H. (2020). COVID-19 outbreak in Malaysia: Actions taken by the Malaysian government. *International Journal of Infectious Diseases*, 97, 108–116. <https://doi.org/10.1016/j.ijid.2020.05.093>
- Shih, H.-I., Wu, C.-J., Tu, Y.-F., & Chi, C.-Y. (2020). Fighting COVID-19: A quick review of diagnoses, therapies, and vaccines. *Biomedical Journal*, 43(4), 341–354. <https://doi.org/10.1016/j.bj.2020.05.021>
- Tang, Z., Chen, L., Zhou, Z., Warkentin, M., & Gillenson, M. L. (2019). The effects of social media use on control of corruption and moderating role of cultural tightness-looseness. *Government Information Quarterly*, 36(4), 101384. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.06.001>
- The Race to Develop a COVID-19 Vaccine. (2020). *The American Journal of Nursing*, 120(10), 14–15. <https://doi.org/10.1097/01.NAJ.0000718556.85319.00>
- Ward, J. K., Alleaume, C., Peretti-Watel, P., Seror, V., Cortaredona, S., Launay, O., ... Ward, J. (2020). The French public's attitudes to a future COVID-19 vaccine: The politicization of a public health issue. *Social Science and Medicine*, 265. <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2020.113414>
- Welch, E. W., Feeney, M. K., & Park, C. H. (2016). Determinants of data sharing in U.S. city governments. *Government Information Quarterly*, 33(3), 393–403. <https://doi.org/10.1016/J.GIQ.2016.07.002>
- Wilson, S. (2020). Pandemic leadership: Lessons from New Zealand's approach to COVID-19. *Leadership*, 16(3), 279–293. <https://doi.org/10.1177/1742715020929151>