

## Manajemen Komunikasi Organisasi pada Disdukcapil dalam Mengurangi Penyebaran Covid-19

Alvica Yustia Budhiman\*, Dede Lilis Chaerowati

Prodi Manajemen Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Bandung, Indonesia.

\*yustiaalvica@gmail.com, dedelilis.unisba@gmail.com

**Abstract.** It has been almost two years since the Indonesian population has implemented the New Normal with the health protocols recommended by the Government. Not only health is a threat, but Covid-19 has also threatened various economies in Indonesia. With the call for Social Distancing, the Indonesian government implements the WFH (Work From Home). This is felt by the Disdukcapil of Bandung Regency by making public services hampered. In order to keep the community service running smoothly, the Disdukcapil of Bandung Regency has developed electronic-based public services. The application of e-Government implemented by the Disdukcapil of Bandung Regency is a Pandawa program (Registration of Population Documents via WhatsApp). The aim of this program is to stop the spread of the Covid-19 chain. For the sake of the smooth running of the Bandung Regency Disdukcapil program, it performs its management functions as well as possible. This study aims (1) To find out the process of implementing the POAC management function in the e-Government program carried out by the Bandung Regency Disdukcapil in reducing the spread of Covid-19 through WhatsApp, (2) To find out why the Bandung Regency Disdukcapil implements the POAC management function in program e-Government in reducing the spread of Covid-19 through WhatsApp, (3) To find out the driving and inhibiting factors for the implementation of e-Government carried out by Disdukcapil Bandung Regency in reducing the spread of Covid-19 through WhatsApp, (4) To find out the solutions carried out by the Bandung Regency Disdukcapil to resolve obstacles to the implementation of e-Government in reducing the spread of Covid-19 through WhatsApp. The theoretical concept used is the management function according to George R. Kelly, the research method uses a qualitative method with a case study approach and this research uses observation, interviews, documentation and literature studies. The subjects in this study amounted to four people, namely parties related to the implementation of e-Government Disdukcapil Bandung Regency. The results of this study indicate that the Disdukcapil performs management functions in the e-Government quite well, from the planning by conducting internal service meetings to obtain solutions and the decision to carry out services using WhatsApp by providing the necessary infrastructure and budget. The implementation of the organizing is also carried out by selecting HR by placing the field to be carried out and then giving a briefing. The implementation of the actuating is to provide the Pandawa program with services plus delivery of the results of population documents via courier. The implementation of the controlling is carried out by monitoring every field on a daily basis as well as coordinating the obstacles that occur. Disdukcapil implements the POAC management function so that programs are planned and structured, as plans and solutions, as a measure of success, to evaluate programs, resolve obstacles faced and make it easier for the community to use the e-Government program. The driving factor is the provision of infrastructure and human resources, many institutions have used an online, the existence of Covid-19, directives from the center, the community needs population documents to be able to access services anywhere, then there are factors that inhibit limited human resources, network disruptions, district communities Bandung still can't use a smartphone, there are many applicants capacity, people don't use a WhatsApp. The solution is carried out by coordinating with related fields and then resolving obstacles on the spot.

**Keywords:** *e-Government, Disdukcapil Bandung Regency, Management Function.*

**Abstrak.** Sudah hampir dua tahun penduduk Indonesia menerapkan New Normal dengan protokol kesehatan yang sudah dianjurkan oleh Pemerintahan. Tidak hanya kesehatan yang menjadi ancaman, namun Covid-19 juga telah mengancam berbagai perekonomian di Indonesia. Dengan adanya himbauan Social Distancing maka pemerintahan Indonesia menerapkan sistem WFH (Work From Home). Hal tersebut dirasakan Disdukcapil Kabupaten Bandung dengan menjadikan pelayanan masyarakat terhambat. Agar pelayan masyarakat tetap berjalan lancar, Disdukcapil Kabupaten Bandung mengembangkan pelayanan masyarakat berbasis elektronik. Penerapan e-Government yang diterapkan oleh Disdukcapil Kabupaten Bandung merupakan program Pandawa (Pendaftaran Dokumen Kependudukan melalui WhatsApp). Program tersebut memiliki tujuan agar penyebaran mata rantai Covid-19 segera terputus. Demi kelancaran program Disdukcapil Kabupaten Bandung melakukan fungsi manajemen dengan sebaik mungkin. Penelitian ini bertujuan (1) Untuk mengetahui proses penerapan fungsi manajemen POAC pada program e-Government yang dilakukan oleh Disdukcapil Kabupaten Bandung dalam mengurangi penyebaran Covid-19 melalui media sosial WhatsApp, (2) Untuk mengetahui mengapa Disdukcapil Kabupaten Bandung melakukan penerapan fungsi manajemen POAC pada program e-Government dalam mengurangi penyebaran Covid-19 melalui media sosial WhatsApp, (3) Untuk mengetahui faktor pendorong dan penghambat terhadap penerapan e-Government yang dilakukan oleh Disdukcapil Kabupaten Bandung dalam mengurangi penyebaran Covid-19 melalui media sosial WhatsApp, (4) Untuk mengetahui solusi yang dilakukan Disdukcapil Kabupaten Bandung untuk menyelesaikan hambatan terhadap penerapan e-Government dalam mengurangi penyebaran Covid-19 melalui media sosial WhatsApp. Konsep teori yang digunakan yaitu fungsi manajemen menurut George R. Kelly, metode penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus lalu penelitian ini melalui teknik observasi, wawancara, dokumentasi serta studi kepustakaan. Subjek pada penelitian ini berjumlah empat orang yaitu pihak yang terkait dengan penerapan pelayanan e-Government pada Disdukcapil Kabupaten Bandung. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Disdukcapil melakukan fungsi manajemen pada program pelayanan e-Government dengan cukup baik, dari fungsi planning dengan melakukan rapat internal dinas untuk mendapatkan solusi dan diputuskannya melakukan pelayanan dengan menggunakan media sosial WhatsApp dengan menyediakan sarana prasarana serta anggaran yang dibutuhkan. Penerapan fungsi organizing juga dilakukan dengan cara memilih SDM dengan penempatan bidang yang akan dilakukan lalu memberikan briefing. Penerapan fungsi actuating yaitu dengan menyediakan program Pandawa dengan pelayanan plus pengiriman hasil dokumen kependudukan melalui kurir. Penerapan fungsi controlling dengan cara melakukan monitoring setiap hari kepada setiap bidang serta melakukan koordinasi terhadap hambatan yang terjadi. Disdukcapil menerapkan fungsi manajemen POAC tersebut agar program terencana dan terstruktur, sebagai perencanaan serta solusi, sebagai alat ukur keberhasilan, untuk mengevaluasi program, menyelesaikan kendala yang dihadapi dan memudahkan masyarakat dalam menggunakan program e-Government tersebut. Faktor pendorong yaitu dengan disediakan sarana prasarana serta SDM, sudah banyak lembaga memakai sistem pelayanan online, adanya Covid-19, arahan dari pusat, masyarakat membutuhkan dokumen kependudukan bisa mengakses pelayanan dimana saja, lalu ada faktor penghambat SDM yang terbatas, gangguan jaringan, masyarakat kabupaten Bandung yang masih tidak bisa menggunakan smartphone, banyaknya kapasitas pemohon, masyarakat tidak menggunakan nomor WhatsApp pribadi. Solusi yang dilakukan dengan melakukan koordinasi dengan bidang terkait lalu menyelesaikan hambatan saat itu juga.

**Kata Kunci:** *e-Government, Disdukcapil Kabupaten Bandung, Fungsi Manajemen*

## A. Pendahuluan

Sudah satu tahun lebih Covid-19 menjangkit ke berbagai penjuru dunia, tidak terkecuali di Indonesia. *Coronavirus Disease 2019* atau yang biasa juga dikenal dengan Covid-19 adalah jenis virus baru yang ditimbulkan oleh *Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus 2* (SARS-CoV-2). Hanya dengan hitungan bulan tepatnya 2020 pada bulan Februari Covid-19 ini dengan mudah menerobos Indonesia. Penyebaran yang cepat membuat pemerintahan daerah memperoleh tugas dari presiden Indonesia untuk menyepakati himbauan kepada masyarakat agar sementara menunaikan aktifitas dari rumah. Pemerintahan di berbagai kota samapi daerah mengimplementasikan kebijakan untuk memberlakukan PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar). Perihal tersebut juga diterapkan di Indonesia salah satunya di daerah Jawa Barat Kabupaten Bandung.

Disdukcapil atau Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan lembaga pelayanan pemerintah daerah seputar bidang dokumen kependudukan serta pencatatan sipil yang dikepalai oleh Kepala Dinas juga berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Disdukcapil memiliki kewajiban utama yaitu melaksanakan urusan pembantuan pada aspek kependudukan juga pencatatan sipil. Pada saat seperti sekarang sosial media menjadi salah satu *platform* yang unggul sebagai media untuk memasarkan sebuah jasa. Pemerintahan daerah di Kabupaten Bandung yaitu Disdukcapil Kabupaten Bandung membuat pola yang berbeda dalam membuka layanan administrasi kependudukan (ADMINDUK) tersebut dapat lebih aman serta mudah diikuti yaitu dengan membuat pelayanan yang dilakukan via *online* dengan menggunakan media sosial *WhatsApp* yaitu program Pandawa. Dengan memilih media sosial *WhatsApp*, Disdukcapil telah menerapkan pelayanan berbasis elektronik atau *online* yaitu yang bisa juga disebut dengan *e-Government*. Terhitung dari tanggal 23 Maret 2020 s.d. waktu yang belum pada jam 08.00-11.00 AM ditentukan program tersebut akan tetap berjalan sampai waktu yang belum ditentukan.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut: "Bagaimana pengelolaan manajemen komunikasi organisasi Disdukcapil Kabupaten Bandung dalam mengurangi penyebaran Covid-19? Serta apa saja faktor pendorong dan penghambat yang dihadapi serta solusi yang dilakukan dalam menerapkan program *e-Government* tersebut?". Selanjutnya, tujuan dalam penelitian ini diuraikan dalam pokok-pokok sbb.

1. Untuk mengetahui proses penerapan fungsi-fungsi manajemen POAC pada program *e-Government* yang dilakukan oleh Disdukcapil Kabupaten Bandung dalam mengurangi penyebaran Covid-19 melalui media sosial *WhatsApp*.
2. Untuk mengetahui mengapa Disdukcapil Kabupaten Bandung melakukan penerapan fungsi-fungsi manajemen POAC pada program *e-Government* dalam mengurangi penyebaran Covid-19 melalui media sosial *WhatsApp*.
3. Untuk mengetahui faktor pendorong dan penghambat terhadap penerapan *e-Government* yang dilakukan oleh Disdukcapil Kabupaten Bandung dalam mengurangi penyebaran Covid-19 melalui media sosial *WhatsApp*.
4. Untuk mengetahui solusi apa yang dilakukan Disdukcapil Kabupaten Bandung untuk menyelesaikan hambatan terhadap penerapan *e-Government* dalam mengurangi penyebaran Covid-19 melalui media sosial *WhatsApp*.

## B. Metodologi Penelitian

Metode yang digunakan pada penelitian ini ialah metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Penulis memilih metode ini karena dalam menganalisis serta mengkaji penelitian dilakukan oleh penulis langsung, dengan mempunyai draff yang dikuasai peneliti merasa mampu untuk mendapatkan serta mengolah data. Seperti yang dikemukakan oleh (Dr. Sugiyono, 2016) bahwa metode penelitian kualitatif sering disebut juga sebagai metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural setting*).

Pada penelitian ini penulis terfokus kepada pendekatan studi kasus, sesuai dengan yang dikemukakan (Rahardjo, 2017) studi kasus didefinisikan sebagai suatu serangkaian kegiatan ilmiah yang dilakukan secara intensif, terinci dan mendalam tentang suatu program, peristiwa,

dan aktivitas, baik pada tingkat perorangan, sekelompok orang, lembaga, atau organisasi untuk memperoleh pengetahuan mendalam tentang peristiwa tersebut. Peristiwa yang diangkat biasanya peristiwa yang belum terlewatkan atau yang sedang terjadi. Yin juga menganjurkan dalam (Rahardjo, 2017) studi kasus tidak cukup jika pertanyaan hanya menanyakan "apa" (*what*), tetapi juga "bagaimana" (*how*) dan "mengapa" (*why*). Pertanyaan "apa" dimaksudkan untuk memperoleh pengetahuan deskriptif (*descriptive knowledge*), "bagaimana" (*how*) untuk memperoleh pengetahuan eksploratif (*explorative knowledge*).

Diungkapkan oleh Miller (1996: 167), studi kasus ialah "*in-depth analysis of single or few communities, organizations, or person's lives, they involved detailed and oftensubtle understandings of the social organization of everyday life and person's live experience*" (Ch et al., 2014)

Paradigma penelitian yang dipilih penulis yaitu konstruktivis. Disampaikan oleh Hidayat dalam (Umanailo, 2019) paradigma konstruktivis memandang ilmu sosial sebagai analisis sistematis terhadap *socially meaningful action* melalui pengamatan langsung dan terperinci terhadap pelaku sosial yang bersangkutan menciptakan dan memelihara atau mengelola dunia sosial mereka. Sama halnya dengan penelitian yang dilakukan, peneliti berinteraksi langsung dengan staff Disdukcapil Kabupaten Bandung yang ikut campur tangan dalam melakukan program *e-Government* dalam mengurangi penyebaran Covid-19 tersebut tentang bagaimana pengelolaan manajemen komunikasi organisasi yang dilakukan serta faktor mendorong serta penghambat yang dirasakan juga solusi yang dilakukan.

### C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

#### **Penerapan Fungsi Manajemen POAC Disdukcapil Kabupaten Bandung pada Program e-Government dalam Mengurangi Penyebaran Covid-19 melalui Media Sosial WhatsApp**

Dalam suatu organisasi pentingnya mengaplikasikan fungsi-fungsi manajemen agar komunikasi dalam organisasi tentunya dapat berjalan baik bukan hanya itu, juga agar tercapainya visi serta misi maupun tujuan bersama yang dibuat sebelumnya. Seperti yang dilakukan oleh Disdukcapil Kabupaten Bandung dalam mengadakan program pelayanan baru dengan menggunakan media sosial *WhatsApp* ini, mereka menerapkan fungsi-fungsi manajemen menurut George R. Terry dalam (Juliana, 2021) sebagai berikut:

1. Fungsi *Planning* melakukan rapat internal dinas untuk mendapatkan solusi, lalu keputusan Disdukcapil Kabupaten Bandung ialah menggunakan media sosial *WhatsApp* sebagai media pelayanan *online*, pengusulan nama program, menyediakan sarana prasarana dan SDM, merealisasikan anggaran.
2. Fungsi *Organizing* melakukan pemilihan SDM untuk program, pembagian bidang pada SDM, memberikan *briefing* pada SDM.
3. Fungsi *Actuating* menyediakan program pelayanan Pandawa (Pendaftaran Dokumen Kependudukan melalui *WhatsApp*), memberikan layanan tambahan yaitu pengiriman hasil dokumen kependudukan melalui kurir.
4. Fungsi *Controlling* melakukan *monitoring* setiap hari terhadap berbagai bidang program Pandawa, melakukan koordinasi dengan dibang yang bersangkutan untuk menyelesaikan hambata/masalah.

#### **Alasan Disdukcapil Kabupaten Bandung Menerapkan Fungsi-Fungsi Manajemen POAC pada Program e-Government dalam Mengurangi Penyebaran Covid-19 melalui Media Sosial WhatsApp**

Disdukcapil Kabupaten Bandung menerapkan fungsi-fungsi manajemen pada program pelayanan Pandawa ini karena fungsi manajemen tersebut dapat membantu dalam kelangsungannya program pelayanan tersebut sesuai dengan apa yang diinginkan oleh perencanaan yang dibuat sejak awal.

Maka dari itu mengapa Disdukcapil Kabupaten Bandung menerapkan fungsi manajemen POAC pada program pelayanan Pandawa yang pertama agar pelaksanaan program pelayanan tersebut bisa berjalan dengan baik sesuai dengan visi misi yang diharapkan, terencana serta terstruktur sesuai dengan apa yang ingin dicapai sebelumnya pada awal perencanaan, berguna untuk membantu dalam memperkirakan keberhasilan suatu program, dapat membantu juga

dalam mengevaluasi sampai sejauh mana program yang dilakukan, lebih mudah dalam menyelesaikan kendala yang dihadapi serta yang terakhir adalah memudahkan masyarakat dalam menggunakan program layanan yang diberikan. Sampai saat ini dengan menerapkan manajemen POAC pada program pelayanan Pandawa Disdukcapil Kabupaten Bandung relatif berjalan dengan lancar.

### **Faktor Pendorong serta Penghambat Dilakukan Disdukcapil Kabupaten Bandung Penghadapi Hambatan Terhadap Penerapan Program e-Government dalam Mengurangi Penyebaran Covid-19 melalui Media Sosial WhatsApp**

Ada beberapa faktor pendorong serta faktor penghambat yang dirasakan oleh Disdukcapil Kabupaten Bandung mengenai dijalankannya program pelayanan Pandawa baik secara internal maupun eksternal yaitu diantaranya:

1. Faktor Pendorong
  - Internal adanya sarana prasarana yang disiapkan oleh Disdukcapil Kabupaten Bandung, tersedianya SDM yang cukup, serta sudah banyaknya lembaga di Kedinasan Kabupaten Bandung yang melakukan pelayanan berbasis online.
  - Eksternal Mewabahnya Covid-19 ke Indonesia sehingga mengganggu juga aktifitas layanan, diberlakukannya pelayanan berbasis online dari pusat Disdukcapil, agar pelayanan Dinas Kabupaten Bandung bisa dilakukan oleh masyarakat yang jauh lokasinya dari daerah Kabupaten Bandung.
2. Faktor Penghambat
  - Internal disdukcapil Kabupaten Bandung hanya mempunyai SDM yang cukup (terbatas) sehingga ketika tiba-tiba ada kepentingan lain anggota yang tadinya harus melaksanakan posisi pada program pelayanan Pandawa jadi dirubah tugaskan dahulu ke tugas yang lain sehingga menyebabkan pelayanan di program Pandawa terganggu, sistem jaringan yang mengalami gangguan atau error.
  - Eksternal masih ada masyarakat Kabupaten Bandung yang tidak bisa menggunakan *smartphone*, terlalu banyak kapasitas pemohon pembuat dokumen, juga masyarakat ada yang tidak menggunakan nomor *WhatsApp* pribadi sehingga menghambat proses kirim hasil dokumen.

Setiap faktor yang muncul pada diterapkannya program Pandawa ini ditimbulkan bukan hanya dari Disdukcapil Kabupaten Bandung tetapi juga dari masyarakat.

### **Solusi yang Dilakukan Disdukcapil Kabupaten Bandung dalam Menghadapi Hambatan Terhadap Penerapan Program e-Government dalam Mengurangi Penyebaran Covid-19 melalui Media Sosial WhatsApp**

Dalam kegiatan sehari-hari pasti selalu ada hambatan yang terjadi, begitu pula dengan organisasi. Menghadapi berbagai macam faktor hambatan dalam organisasi, Disdukcapil melakukan beberapa solusi agar masalah-masalah tersebut dapat terselesaikan dengan baik. Solusi yang biasa dilakukan oleh Disdukcapil Kabupaten Bandung dalam melakukan penyelesaian yaitu dengan melakukan koordinasi dengan bidang-bidang yang bersangkutan mengenai bagaimana caranya agar disdukcapil mendapatkan solusi terbaik. Lalu Disdukcapil juga tidak menunggu lama dalam mengoordinasikan permasalahan atau hambatan yang terjadi melainkan dengan menyelesaikannya pada hari itu juga agar pelayanan tetap berjalan dengan efektif dan efisien.

## **D. Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian yang telah diuraikan dalam pembahasan diatas telah menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian yang membahas tentang pengelolaan fungsi manajemen POAC, alasan menggunakan fungsi manajemen POAC, faktor pendorong dan penghambat serta solusi yang dilakukan oleh Disdukcapil Kabupaten Bandung, dapat ditarik kesimpulan yaitu sebagai berikut:

Dengan diterapkannya program pelayanan Pandawa, Disdukcapil Kabupaten Bandung menggunakan fungsi manajemen. Disdukcapil Kabupaten Bandung melakukan penerapan fungsi manajemen POAC menurut George R. Terry yaitu fungsi *planning* dengan melakukan rapat internal dinas untuk membicarakan peluncuran pelayanan yang akan dilakukan, fungsi

*organizing* melakukan pemilihan anggota lalu menentukan bidang yang ditempati, fungsi *actuating* dengan meluncurkan program pelayanan hasil dari pada perencanaan sebelumnya, juga fungsi *controlling* dengan melakukan monitoring setiap hari kepada pekerjaan atau tugas apa yang dilakukan oleh personel dan jika ada kendala permasalahan atasan melakukan koordinasi dengan yang bersangkutan juga langsung menyelesaikan permasalahan tersebut pada hari yang sama.

Disdukcapil Kabupaten Bandung dalam melakukan program layanan tersebut menggunakan fungsi manajemen, dengan maksud agar program pelayanan Pandawa tersebut berjalan dengan efektif dan efisien. Meskipun persiapan dalam membentuk program pelayanan Pandawa ini sangat sebentar tetapi dengan adanya fungsi manajemen yang dilakukan oleh Disdukcapil Kabupaten Bandung cukup membantu dalam terlaksananya program pelayanan Pandawa tersebut.

Beberapa faktor pendorong serta penghambat dirasakan Disdukcapil Kabupaten Bandung baik secara internal maupun eksternal. Faktor pendorong secara internal dapat disebutkan yaitu dengan adanya sarana prasarana juga SDM yang cukup, lalu untuk eksternalnya dengan munculnya Covid-19 dan banyaknya lembaga daerah yang sudah menggunakan layanan berbasis online. Lalu ada faktor penghambat di internal yaitu sangat terbatasnya SDM juga jaringan sistem yang error, kemudian dari eksternalnya yaitu banyaknya masyarakat di kabupaten yang belum punya sampai paham akan smartphone lalu pemohon pendaftaran dokumen diluar kapasitas personel Disdukcapil. Juga solusi yang dikerahkan agar permasalahan tersebut selesai dengan berkoordinasi langsung dengan bidang-bidang yang bersangkutan sesuai dengan permasalahan yang ada lalu hari itu juga permasalahan itu diselesaikan oleh Disdukcapil Kabupaten Bandung agar pelayanan tetap berjalan efektif.

### **Acknowledge**

Ucapan terima kasih saya sampaikan untuk Ibu Dr. Dede Lilis Chaerowati, S.Sos., M.Si., selaku Ketua Bidang Kajian Manajemen Komunikasi juga sekaligus Dosen Pembimbing yang membantu saya dalam menyusun penelitian ini sampai selesai.

### **Daftar Pustaka**

- [1] Dewi, Adinda Salsa Bella Chandra. Rachmawati. (2021). Pengaruh Tayangan Youtube Podcast Deddy Corbuzier terhadap Kepercayaan Penonton pada Vaksin Covid 19. *Jurnal Riset Manajemen Komunikasi*. 1(2). 80-83
- [2] Ch, D. L., Yuliati, N., & Rochim, M. (2014). Mengusung Masyarakat Madani melalui Radio Komunitas. 29(2), 145–154.
- [3] Dr. Sugiyono, P. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta cv.
- [4] Juliana, S. (2021). Penerapan Fungsi Manajemen terhadap Pengelolaan Sumber Daya Manusia dalam Pembuatan Corporate Video PT. Purinusa Jayakusuma [Universitas Multimedia Nusantara].
- [5] Rahardjo, P. D. H. M. (2017). *STUDI KASUS DALAM PENELITIAN KUALITATIF: KONSEP DAN PROSEDURNYA*.
- [6] Umanailo, M. C. B. (2019). Paradigma Konstruktivis. 96–97.