

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Munculnya pandemi Covid-19 menjadi hambatan dalam pemberian layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Ponorogo, hal ini disebabkan karena masyarakat tidak diperbolehkan untuk berkerumun, harus tetap menjaga jarak, dan selalu menjalankan protokol kesehatan lainnya. Pandemi juga sempat menyebabkan *bottle neck* dalam pemberian layanan karena adanya keterbatasan kapasitas ruangan dan terdapat antrian kolektif pengurusan dokumen administrasi kependudukan. Agar tetap terlaksanannya pelayanan maka dinas dukcapil melakukan inovasi terhadap pelayanan Selama Pandemi Covid-19, pelayanan tatap muka (*offline*) tidak dapat dilaksanakan secara leluasa karna dibatasi oleh banyak ketentuan, tentu hal tersebut akan mempengaruhi tingkat capaian baik secara kualitas dan kuantitas pelayanan di Dinas Dukcapil.

Namun hal ini "memaksa" insan dukcapil berkreasi dan berinovasi dalam memberikan pelayanan agar tetap efektif, efisien dan cakupan capaian penerbitan dokumen pun tetap tinggi namun tetap menjaga proses dan menghindari terjadinya kerumunan, beberapa diantaranya :

- a) GERTAK (gerakan cetak) KIA usia 0-5 Tahun mencapai 50 ribu keping tanpa permohonan di tahun 2020.
- b) GERTAK (gerakan cetak) Akta Kelahiran bagi lansia mencapai 26 ribu lembar tanpa permohonan di tahun 2020.
- c) GERTAK (gerakan cetak) Akta Kematian bagi masyarakat yang meninggal akibat covid 19, mencapai 1000 akta Kematian dengan memanfaatkan data pemulasaraan dari BPBD dan DINKES Kab. Ponorogo.

Terjadinya wabah covid-19 memaksa pemerintah khususnya dinas dukcapil harus membuat peraturan dan inovasi baru agar tetap bisa melaksanakan pelayanan publik dengan baik dan tetap menjalankan protokol kesehatan yang sudah diberlakukan, guna memutus rantai penyebaran covid-19.

Pelayanan publik ialah tanggungjawab pemerintah dan dijalankan oleh lembaga pemerintah, baik itu pusat, di wilayah, dan dilingkungan tubuh usaha kepunyaan negeri. Pelayanan publik berbentuk pelayanan benda publik ataupun pelayanan jasa. Cocok dengan undang-undang no 32 tahun 2004 tentang pemerintahan wilayah pada bab IV pasal 11 ayat (2) diresmikan kalau bidang pemerintahan yang harus dilaksanakan oleh wilayah kabupaten dan daerah kota merupakan pekerjaan universal, kesehatan, pembelajaran serta kebudayaan, pertanian, perhubungan, industri serta perdagangan, penanaman modal, area hidup, pertanahan, koperasi, serta tenaga kerja (Pegawai et. all., 2017).

Karena memenuhi keperluan pelayanan manusia yang mana memunculkan Undang-Undang Nomor. 25 Tahun 2009 berkaitan dengan Pelayanan Publik, yaitu Bab I Syarat Universal Pasal 1 angka 1 yang ditulis: “Pelayanan Publik merupakan aktivitas ataupun menyusun aktivitas dalam penuhi kebutuhan pelayanan sejalan dengan undang-undang buat tiap masyarakat Negeri atas benda serta jasa yang sudah ada oleh pengadaan pelayanan publik.”

Suatu hal yang sering diperhatikan adalah dalam bidang pelayanan umum (*public servic*), terutama dalam hal kualitas ataupun mutu pelayanan aparatur pemerintah terhadap masyarakat. Pemerintah sebagai penyedia jasa (*service provider*) oleh masyarakat di tuntutan untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas. apalagi dalam era otonomi daerah saat ini. kualitas atas pelayanan aparatur pemerintah yang akan semakin ditantang untuk lebih optimal dan mampu merespon semua tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat. Tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik, ternyata erat kaitannya dengan masalah-masalah moral dan etika birokrasi (*moral and ethical of bureaucracy*). (Kumorotomo, 1994) “Para birokrat sangat memerlukan kepekaan etika, agar dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan demikian, bahwa pelaksanaan tugas pelayanan publik, hanya akan berjalan dengan baik, apabila

didukung oleh moral dan etika, serta sikap dan tindakan aparatur yang professional, dalam pelaksanaan tugas”. Hal ini, pada gilirannya, akan dapat meningkatkan efektivitas pelayanan publik, yang dilakukan oleh aparatur pemerintah. Semangat kerja birokrasi pemerintah yang berorientasi pada pelayanan publik, perlu menjadi pedoman.

Pelayanan adalah sebuah hal yang tidak boleh di biarkan untuk aktivitas atau kiat yang sifatnya pengadaan jasa. Adanya pelayanan dengan baik, maka akan terpuaskan dan kesetiaan pelanggan atau masyarakat bisa dipertahankan atau juga meningkatkan. Alur layanan bisa lebih besar jika aktivitas jasa terhadap masyarakat itu muncul saingan, penantang untuk mendapatkan efek yang positif dan efisien dalam pengadaan tugas organisasi atau pemerintah. Pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik Saingan tidak hanya terlihat dari segi kualitas dan jumlah akan tetapi termasuk hal pelayanan. (Santosa, 2009) Pelayanan adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Layanan yang benar yang mana layanan yang bisa memnuhi kepentingan masyarakat dan sukses memberikan kepuasan kebutuhan. Dilihat dari kebutuhan pelayanan pada suatu aktivitas organisasi yang mana tidak aneh jika masalah pelayanan menjadi sorotan perhatian besar oleh masyarakat maupun manajemen organisasi itu sendiri yang berkaitan dengan suatu keberhasilan pelayanan dapat dilihat dari bentuk pemerintahannya.

Suatu keberhasilan pelayanan dapat dilihat dari bentuk pemerintahannya dan kebutuhan masyarakatnya yang selalu memerlukan yang namanya pelayanan publik. Pelayanan publik yaitu suatu keharusan kepada negara maupun pemerintahan untuk melayani warga negaranya. Pelayanan bukan hal mudah untuk dilakukan, serta banyak masyarakat yang gagal dalam menerima pelayanan. Kegagalan dan keberhasilan suatu pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil

bisa ditentukan melalui suatu pelayanan yang telah diberikan dan bagaimana proses pelayanan yang telah diberikan. dengan aktivitas satu organisasi.

Akuntabilitas adalah sebuah kunci yang berwujud *good governance* yang penanganan organisasi *sector public* berbentuk pertanggungjawaban pemerintah terhadap masyarakat ataupun pihak yang memiliki kepentingan. Akuntabilitas didalamnya terkandung adanya informasi *financial* terhadap masyarakat dan juga pengguna lainnya yang nantinya masyarakat dan pengguna lain paham dengan dana yang telah di pakai oleh pemerintah dan ada kesempatan untuk mereka menilai pertanggungjawaban pemerintah atas semua kegiatan yang telah dijalankan, namun akuntabilitas lebih dari penekanan, yang mana *financial report* bisa memberikan informasi yang diinginkan oleh penggunanya pada pembuatan pilihan ekonomi, sosial, dan politik. Sementara para ekonom memiliki kehadiran yang dominan dalam perdebatan tentang kesehatan ekonomi, keadaan keuangan publik dan strategi yang diinginkan untuk pertumbuhan ada sedikit keraguan bahwa akuntansi sektor publik dan sistem akuntabilitas secara sentral terlibat dalam perdebatan dan perkembangan ini. Melalui laporan akuntabilitas masyarakat dapat menilai apakah pemerintah daerah telah mencapai tujuan yang diharapkan, dan apakah kepercayaan yang diberikan untuk mengelola sumber daya yang ada telah dimanfaatkan dengan baik, dengan kata lain apakah pemerintah telah bekerja dengan ekonomis, efisien dan efektif. Pengelolaan pemerintah daerah yang berakuntabilitas memiliki keterkaitan dengan anggaran pemerintah daerah (Paramitha, 2016) .

Secara rasionalnya, akuntabilitas bisa dipakai dan bisa menjadi alat atau yang dipakai menilai peforma aparatur yang nantinya mereka bisa memahami keunggulan dan kekurangannya (Indradi, 2017). Pendirian pada akuntabilitas publik merupakan laporan dan penampilan sebuah aktivitas pengadaan bisa di pertanggungjawabkan dengan adil pada pihak yang punya ada hak dalam memutuskan hasilnya. Adanya akuntabilitas publik, pemerintah daerah dapat mengusung pertanggungjawaban atas segala aktivitas pada pihak dalam, ataupun pihak luar (Saputra dkk, 2014).

Akuntabilitas pada pelayanan publik merupakan landasan utama proses penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Karena itu aparat pemerintah harus mempertanggungjawabkan seluruh aktivitas dan pelaksanaan kerjanya kepada publik. Dalam konteks organisasi pemerintahan sendiri, akuntabilitas publik merupakan pemberian informasi atas aktivitas dan kinerja pemerintah kepada pihak-pihak yang berkepentingan. Penekanan utama akuntabilitas publik adalah pemberian informasi kepada publik dan konstituen lainnya yang menjadi pemangku kepentingan (*stakeholder*). Akuntabilitas publik juga terkait dengan kewajiban untuk menjelaskan dan menjawab pertanyaan mengenai apa yang telah, sedang, dan direncanakan akan dilakukan organisasi sektor publik (Mahmudi, 2002).

Kompetensi (*competency*) merupakan ciri mendasar yang dimiliki seorang yang mempengaruhi langsung ataupun bisa memprediksikan kinerja yang sangat baik. Dengan kata lain kompetensi ialah apa yang *outstanding performers* jalani lebih sering, pada lebih banyak atmosfer, dengan hasil yang lebih baik, daripada apa yang dicoba penilai kebijakan (Sedarmayanti, 2017). Kompetensi adalah suatu karakteristik dasar dari seseorang yang memungkinkannya memberikan kinerja unggul dalam pekerjaan, peran, atau situasi tertentu. Kompetensi merupakan dimensi perilaku yang berada dibelakang kinerja kompeten. Sering dinamakan kompetensi perilaku karena dimaksudkan untuk menjelaskan bagaimana orang berperilaku ketika mereka menjalankan perannya dengan baik. Berdasarkan paparan diatas, hingga penulis bisa merumuskan kalau, kompetensi merupakan sesuatu ciri dasar dari seorang yang meliputi pengetahuan, keahlian, keahlian, pengalaman, kecakapan, perilaku, serta sikap dalam menunjang keberhasilan penerapan pekerjaannya. Jadinya pekerjaan tersebut dilaksanakan secara handal, dan berdampak efisien, efektif, terlihat, serta akuntabel, bersumber pada syarat yang sesuai perilaku yang dimiliki setiap individu. Sedangkan komitmen individu terhadap organisasi dimana dia dapat dikatakan sebagai komitmen organisasional (Susanto & Sukoco, 2019).

Saleh et al., (2013) menyebutkan kompetensi sebagai kecakapan, kemampuan dan kewenangan. Semuanya mengacu kepada kemampuan atau kapabilitas seseorang (termasuk perilaku individu yang bersangkutan) dalam

melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Pendapat ini serupa dengan yang disampaikan oleh Jackson et all. (2009), bahwa kompetensi merupakan pola pengetahuan, ketrampilan, kemampuan, perilaku dan karakteristik lainnya yang bisa diukur dan dibutuhkan untuk melakukan pekerjaan dengan baik (Jackson et all., 2009). Kompetensi individu terdiri dari kemampuan, pengetahuan, sikap dan nilai yang dapat menghasilkan kinerja maksimal.

Tuntutan perkembangan zaman berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) memiliki peran utama didalam menunjang kebutuhan publik bagi setiap daerah (Pratama, 2019). Seiring dengan perkembangan tersebut, Teknologi Informasi dan Komunikasi telah menempatkan dirinya pada posisi strategis dan memiliki pengaruh besar bagi kehidupan global, sehingga dapat dipergunakan untuk mempelancar jaringan komunikasi antara masyarakat, pihak swasta, dan *stakeholder* dalam memenuhi kebutuhan publik. Pada era pandemi penerapan kompetensi Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) yang harus dipahami oleh Aparatur Sipil Negara (ASN) di era *New Normal*. Objek dan hasil aktivitas tetap mampu senantiasa terpelihara di tengah serba keterbatasan ini, serta terus menjadi menghasilkan banyaknya kreativitas dan terobosan dari para ASN. Saat ini teruji kalau banyak karya dan terobosan dari aktivitas dengan daring dan kreasi bermacam studi dalam penindakan covid- 19 sebagai wujud partisipasi, kerja sama serta menjalankan percobaan *networking* serta banyaknya instansi lain ataupun pihak luar, selain itu penerapan teknologi data komunikasi berguna di masa pandemi covid-19, semua pegawai Dinas Dukcapil tetap mendapatkan berbagai jenis bimbingan teknis secara berkala, baik secara tatap muka maupun daring (Dewi, Utami & Yusuf, 2021).

Dalam Al-Qur'an surah Az-Zumar ayat 39 Allah SWT berfirman:

تَعْلَمُونَ عَامِلٌ ۖ فَمَا لَوْ كُنْتُمْ عَامِلِينَ ۗ فَمَا لَوْ كُنْتُمْ عَامِلِينَ ۗ فَمَا لَوْ كُنْتُمْ عَامِلِينَ ۗ

Arinya : Katakanlah: “Hai kaumku, bekerjalah sesuai dengan keadaanmu, sesungguhnya aku akan bekerja (pula), maka kelak kamu akan mengetahui (Q.S Az-Zumar : 39)

Salah satu pelaksanaan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo juga dituntut untuk memberikan suatu pelayanan yang berkualitas sesuai dengan harapan dan keinginan bagi masyarakat Kabupaten Ponorogo. Dalam penelitian ini terdapat beberapa permasalahan terkait dengan tiga dimensi kualitas pelayanan terdiri dari kompetensi, akuntabilitas dan perencanaan anggaran. Dua indikator yang masih perlu ditingkatkan, yaitu kompetensi yang berhubungan dengan prosedur pelayanan pegawai yang dinilai masih belum bagus dalam memberikan jaminan kepastian waktu penyelesaian berkas, apabila masyarakat yang ingin dilayani dalam jumlah yang banyak maka proses penyelesaiannya tidak bisa tepat waktu sedangkan jika masyarakat yang dilayani hanya beberapa orang saja maka berkas yang diajukan mampu diselesaikan pegawai sesuai dengan waktu yang ditentukan dan juga masyarakat mengeluhkan sistem pelayanan yang kurang memuaskan juga membutuhkan waktu yang lama. Untuk perencanaan anggaran sendiri, khususnya untuk peneliti cukup sulit untuk memperoleh datanya karena harus memperoleh izin terdahulu untuk memperoleh data tentang perencanaan anggaran. Berdasarkan Fenomena yang telah di jelaskan diatas maka penelitian ini, Berdasarkan dengan tujuan penelitian bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh terhadap beberapa indikator, yang diantaranya telah disebutkan sebagai Variabel Independen pada penelitian ini. Dengan latar belakang di atas hingga periset tertarik buat meneliti dengan topik yang diambil ialah **“Kompetensi Dan Akuntabilitas, terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Di Masa Pandemi Covid-19”**.

Peneliti ini merupakan kompilasi dari penelitian Barsah (2019), Sobari (2018) dan (Dewi et all., 2021). Perbedaan dari penelitian sebelumnya adalah dengan menggunakan *re-modeling*, sedangkan penelitian ini menggunakan kompetensi sebagai variabel independen, dalam proses pelayanan publik dapat diartikan sebagai sebuah kompetensi menciptakan inovasi dalam proses pelayanan kepada publik dan perlunya peningkatan kualitas sumber daya manusia. Perbedaan lainnya pada penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah perbedaan pada variabel independen yang sebelumnya menggunakan

Organizational Citizenship Behavior (OCB), Penelitian ini dilakukan di dinas dukcapil Kabupaten Ponorogo.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah kompetensi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Kabupaten Ponorogo?
2. Apakah akuntabilitas berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Kabupaten Ponorogo?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat baik secara teoritis dan praktisi, diantaranya

1. Untuk mengetahui apakah kompetensi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.
2. Untuk mengetahui apakah akuntabilitas berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.

D. Manfaat Penelitian

Dari penelitian ini diandalkan untuk memberikan keuntungan dan komitmen hipotetis dan akal sehat untuk pertemuan yang berbeda. Keuntungan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Riset ini diharapkan bisa menjadi rujukan untuk penelitian yang akan datang terkait dengan pengaruh kompetensi, akuntabilitas, perencanaan anggaran terhadap kualitas pelayanan publik dengan motivasi sebagai variabel moderasi. Selain itu mampu menjadi rujukan bagi pembaca terkait ilmu pengetahuan dan ilmiah.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Pemerintah

Hasil riset ini bisa digunakan untuk menjadikan masukan dan perbaikan dalam yang mencakup kompetensi, akuntabilitas, perencanaan anggaran dan motivasi yang berdampak pada kualitas pelayanan publik terhadap dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

b. Bagi Masyarakat

Riset ini yang nantinya bisa memberi informasi mengenai pengaruh kompetensi, akuntabilitas, dan perencanaan anggaran dengan motivasi sebagai variabel moderasi pada dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

c. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharap bisa memperkaya wawasan pada peneliti dan juga bisa mengetahui Pengaruh Kompetensi, Akuntabilitas, Perencanaan anggaran terhadap Kualitas pelayanan publik