

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik merupakan salah satu hal yang tidak asing lagi karena sangat berkaitan erat dengan kehidupan sehari-hari. Pelayanan publik merupakan penyelenggaraan pemerintah yang memiliki beberapa fungsi utama, salah satunya ialah sebagai aparatur pemerintah dan pihak penyelenggara publik pemerintah harus melaksanakan seluruh kepentingan dari pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan sebuah kegiatan yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah yaitu dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat yang mana artinya seluruh kepentingan yang menyangkut hidup masyarakat atau orang banyak maka perlu adanya suatu pelayanan. Seiring berjalannya waktu dan perubahan zaman, fungsi dari pemerintah pun turut berubah. Dahulu pemerintah hanya membuat dan mempertahankan hukum namun sekarang pemerintah tidak hanya membuat dan mempertahankan hukum-hukum tersebut melainkan juga turut sertamerealisasikan kehendak negara dan juga menyelenggarakan kepentingan-kepentingan umum seperti pelayanan publik.

Sejak tahun 2009 yang lalu, Indonesia telah mempunyai peraturan perundang-undangan sendiri sebagai salah satu pedoman standar penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat. Oleh karena itu, pada tahun tersebut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang

Pelayanan Publik disahkan. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 dijelaskan mengenai pengertian dari pelayanan publik sebagai berikut:

“Pelayanan Publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.”

Pelayanan publik merupakan sebuah usaha yang dilakukan oleh sekelompok atau seorang birokrasi dengan tujuan yaitu memberikan bantuan kepada masyarakat dalam mencapai suatu tujuan yang hendak mereka capai. Pemerintah sebagai penyelenggara sekaligus penyedia pelayanan publik harus bertanggung jawab penuh dan juga harus terus berupaya memberikan pelayanan terbaik yang dibutuhkan oleh masyarakat. Kepuasan masyarakat juga menjadi suatu tolak ukur dari keberhasilan pelayanan publik yang disediakan oleh penyedia layanan dan penyelenggara pelayanan.

Sebuah peran dari pemerintah dalam sebuah negara merupakan salah satu faktor pendukung untuk menghasilkan lingkungan yang kondusif untuk menghadapi kondisi era globalisasi. Sebuah pemerintah di dalam suatu negara pasti memiliki Visi yang berdimensi internal (cita-cita yang bersangkutan), namun juga terdapat aspek eksternal, yaitu berhubungan

dengan antar negara dan antar anggota masyarakat di era yang akan mendatang, untuk itu perlu sebuah peran dari pemerintah untuk mewujudkan pelayanan publik di era globalisasi saat ini. Upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilakukan secara stabil dengan memperhatikan harapan dan kebutuhan masyarakat agar pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat sesuai, cepat, sederhana, terbuka, tidak diskriminatif dan sesuai. Peningkatan kualitas pelayanan terhadap masyarakat ialah sebuah kegiatan yang dilakukan secara berkelanjutan dan terus-menerus yang dilaksanakan oleh semua jajaran aparatur negara pada semua tingkatan. Dalam mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan, terdapat sebuah kebijakan tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap unit pelayanan instansi pemerintah yang ditetapkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara. Pedoman ini digunakan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja suatu instansi pemerintahan, serta memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk memberikan penilaian secara obyektif dan periodik terhadap kualitas pelayanan yang diberikan (Keputusan MENPAN Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004).

Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah selaku pihak penyelenggara pelayanan publik beragam macamnya. Salah satu macam pelayanan publik ialah pelayanan di DISPENDUK CAPIL (Dinas Kependudukan dan Pечатatan Sipil). Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Magetan Nomor 4 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan

Administrasi Kependudukan. Dalam penjelasan umum, menjelaskan sebuah Administrasi Kependudukan adalah sebuah kegiatan yang meliputi penertiban dan penataan menerbitkan dokumen dan data kependudukan melalui pencatatan sipil, pendaftaran penduduk, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pemanfaatan hasil yang digunakan dalam pelaksanaan pelayanan publik serta membangun sektor yang lain.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Magetan merupakan salah satu dinas pelayanan publik yang memiliki kegiatan publik meliputi pembuatan E-KTP, KAI (Kartu Identitas Anak), KK (Kartu Keluarga), Akta Kelahiran, Akta Kematian dan Akta Perceraian. Namun, seperti yang diketahui bahwa saat ini terjadi sebuah pandemi Covid-19, sehingga pelaksanaan pelayanan publik mengalami perubahan dalam sistem kerjanya. Pandemi yang di maksud, merupakan sebuah penyebaran virus yang disebut dengan Corona virus, virus ini merupakan sebuah kejadian luar biasa karena virus ini pertama ditemukan oleh manusia. Awal munculnya virus ini berasal dari Wuhan Cina pada bulan Desember tahun 2019, virus ini disebut dengan nama Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus 2 (SARS-COV2) yang dapat meyebabkan penyakit Coronavirus Disease-19 (COVID-19). Virus Covid-19 saat ini dikategorikan dalam sebuah pandemi karena telah menyebar secara luas di dunia, istilah ini lebih menunjukkan pada penyebaran virus yang meluas. Pada awal bulan maret tahun 2020 virus Covid-19 masuk ke Indonesia dan membuat 2 warga Indonesia positif virus Covid-19 ini, namun sekarang jumlah pasien positif

Covid-19 di Indonesia mencapai lebih dari 900.000 orang yang tersebar di wilayah seluruh Indonesia.

World Health Organization (WHO) menerangkan bahwa virus ini mudah tersebar dan dampak atau efek dari virus ini berbahaya. Penyebaran virus ini melalui tetesan kecil (droplet) yang berasal dari orang yang positif Covid-19 kemudian droplet tersebut menempel di benda yang berada di sekitar. Apabila orang lain yang menyentuh benda yang terkontaminasi atau berbekas droplet tersebut dan orang tersebut menyentuh mulut, mata atau hidung orang tersebut dapat tertular Covid-19. Karena rantai penyebarannya sangat mudah, World Health Organization (WHO) menyarankan untuk melakukan *physical distancing* (pembatasan sosial/fisik) yang bertujuan untuk memutus rantai persebaran virus Covid-19 ini, masyarakat juga diinstruksikan untuk menjaga jarak antar manusia dengan cara tinggal dirumah, menghindari keramaian dan menahan diri untuk tidak melakukan kontak langsung dengan orang lain. Peraturan Pemerintah Nomor 21 tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar dalam rangka Percepatan Penanganan *Corona Virus Disease 2019* (Covid-19) serta Keputusan Presiden Nomor 11 Tahun 2020 tentang Penetapan Kedaruratan Kesehatan Masyarakat Covid-19, kemudian diperbarui dengan Keputusan Presiden Nomor 12 Tahun 2020 tentang Penetapan Bencana Non Alam Penyebaran Covid-19 Sebagai Bencana Nasional. Dengan adanya keputusan tersebut sempat membuat pelaksanaan kegiatan di Indonesia menjadi terkendala segala kegiatan dianjurkan untuk dilakukan dari rumah atau dengan jarak

jauh. Pemerintah telah menegaskan kebijakan untuk belajar dari rumah, bekerja dari rumah dan ibadah di rumah untuk mengurangi penyebaran Covid-19. Namun, kebijakan tersebut tidak dapat terus dilaksanakan mengingat Indonesia adalah negara berkembang apabila kegiatan diberhentikan akan membuat perekonomian terganggu. Maka dengan seiringnya waktu, pemerintah menetapkan new normal, dimana segala kegiatan dilakukan seperti biasa namun pelaksanaannya tidak akan sama karena harus mematuhi protokol kesehatan.

Kegiatan pelayanan publik yang dilakukan oleh Dispenduk Capil Kabupaten Magetan tetap dilaksanakan sebagaimana mestinya, namun tentu saja ada beberapa perubahan dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanannya mengingat bahwa saat ini dalam masa pandemi Covid-19 maka dalam pelaksanaannya harus memenuhi protokol kesehatan yang sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan demi mengurangi jumlah kasus persebaran virus Covid-19 ini. Upaya yang dilakukan oleh Dispenduk Capil Kabupaten Magetan dalam melaksanakan kegiatannya yaitu dengan membuat pelayanan berbasis teknologi yang disebut dengan aplikasi PAKTUWA (Pelayanan Administrasi Kependudukan Tutul WhatsApp). Pelaksanaan inovasi pelayanan ini mengacu pada Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. Daring ialah singkatan dari ‘dalam jaringan’, jaringan yang dimaksud ialah sebuah network yang terhubung dengan antar komputer atau lebih dikenal dengan sebutan internet. Inovasi pelayanan ini mengacu pada peraturan

Presiden nomor 96 tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil, dimana sekarang pembuatan e-KTP tidak perlu membawa surat pengantar dari RT maupun RW. Hal tersebut memudahkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan menggunakan inovasi pelayanan ini. Layanan berbasis teknologi yang dilakukan oleh Dispenduk Capil Kabupaten Magetan ini dapat memudahkan masyarakat ketika ingin membuat akta kelahiran, akta kematian, E-KTP dan surat kependudukan yang lainnya. Menurut Andik Purnawirawan selaku Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan Dispendukcapil Kabupaten Magetan, menjelaskan tujuan dari sistem ini agar masyarakat tetap aman ketika mengurus dokumen kependudukan,

*“Terobosan ini diharapkan bisa membatasi antara masyarakat dengan petugas. Pelayanan dokumen kependudukan lebih mudah, cepat dan tanpa biaya. Cukup mengirimkan foto persyaratan lewat WhatsApp (WA)”* (Sumber: berita TimesIndonesia)

Tabel 1.1 Jumlah Pengguna Pelayanan ‘Pak Tuwa’ di masa Pandemi Covid-19.

Bulan	Jumlah Pengguna Pelayanan Pak Tuwa
April 2020	753 orang
Mei 2020	3.428 orang
Juni 2020	3.865 orang
Juli 2020	5.933 orang

Sumber : Berita Acara Harian Dispendukcapil.

Dari tabel tersebut dapat diketahui jumlah pengguna pelayanan melalui sistem 'Pak Tuwa' mengalami peningkatan. Hal tersebut menjadikan sebuah inovasi baru bagi Dispendukcapil Kabupaten Magetan agar dapat memberikan pelayanan dengan maksimal. Sebelum mendapatkan pelayanan dengan sistem 'Pak Tuwa' ini masyarakat harus mengambil nomor antrian terlebih dahulu secara online setelah mendapatkan nomor antrian, selanjutnya berkas persyaratan bisa dikirim ke nomor *whatsapp* yang tercantum dalam antrian online. Antrian online di batasi 1 nomor pelayanan melayani 30 orang perharinya. Kemudian menunggu untuk dihubungi oleh petugas untuk pengambilan dokumen dengan membawa berkas persyaratan. Pengambilan dokumen kependudukan masyarakat dapat memilih sendiri tempatnya, sesuai dengan inovasi yang telah dilakukan oleh Dispendukcapil demi memberikan pelayanan yang maksimal dan memuaskan. Masyarakat dapat mengambil di kantor kecamatan masing-masing atau di kantor MPP. Kantor Kecamatan Sukomoro merupakan salah satu tempat pengambilan dokumen kependudukan melalui sistem 'Pak Tuwa'. Sebagai tempat penyalur pelayanan Adminduk, Kantor Kecamatan Sukomoro juga berupaya memberikan pelayanan yang maksimal dan pelaksanaan sesuai dengan protokol kesehatan. Dengan pelayanan berbasis teknologi ini tentunya akan mengurangi volume masyarakat yang datang ke Dispendukcapil Kabupaten Magetan serta sistem pelayanan ini tentunya sangat membantu Dispendukcapil dan juga masyarakat, karena pelayanan kependudukan tetap



dilaksanakan tanpa merasa khawatir tertular Covid-19 saat pembuatan dokumen kependudukan. Pembatasan masyarakat serta perlengkapan pelayanan yang sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan (SOP) saat masa pandemi Covid-19.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut maka peneliti ingin mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh Dispenduk Capil Kabupaten Magetan pada masa pandemi Covid-19 dengan menggunakan sistem Pak Tuwa. Apakah pelayanan yang diberikan sesuai dengan UU nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik dan juga menerapkan protokol kesehatan yang dianjurkan oleh Kementerian Kesehatan. Serta faktor apa yang mempengaruhi proses pelayanan publik. Maka di dalam penelitian ini peneliti mengambil judul “Kualitas pelayanan publik Dispenduk Capil Kabupaten Magetan dengan sistem PAKTUWA (Pelayanan Administrasi Kependudukan Tutul WhatsApp) pada masa pandemi Covid-19.”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, masalah yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik di Dispenduk Capil Kabupaten Magetan dengan sistem 'Pak Tuwa' pada masa pandemi Covid-19?
2. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi pelayanan publik di Dispenduk Capil Kabupaten Magetan dalam melaksanakan sistem 'Pak Tuwa'?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Menganalisis pelayanan publik yang diberikan di Dispenduk Capil Kabupaten Magetan dengan sistem 'Pak Tuwa' pada masa pandemi Covid-19.
2. Untuk mendeskripsikan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Dispenduk Capil Kabupaten Magetan dalam melaksanakan pelayanan sistem 'Pak Tuwa' pada masa pandemi Covid-19.

## **1.4 Manfaat penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, yaitu:

1. Secara Teoritis

Penelitian tentang "kualitas pelayanan publik di Dispenduk Capil Kabupaten Magetan dengan sistem 'Pak Tuwa' pada masa pandemi covid-19" Hal ini menjadikan sebuah pendalaman dan pengembangan dengan pemahaman tentang kepuasan dan kualitas pelayanan terhadap

pengguna/masyarakat selama pandemi Covid-19 dapat dijadikan acuan bagi pembaca penelitian ilmiah khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan.

## 2. Secara Praktis

### a) Manfaat Untuk Dispenduk Capil

Sebagai masukan dan pertimbangan bagi pimpinan serta pegawai Dispenduk Capil Kabupaten Magetan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

### b) Manfaat Untuk Peneliti

1. Untuk menambah pengetahuan dan wawasan terhadap pelayanan publik di Dispenduk Capil dengan menggunakan 'Pak Tuwa' pada masa pandemi Covid-19 di Kabupaten Magetan.
2. Untuk memenuhi satu syarat dalam menyelesaikan perkuliahan di Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

## 1.5 Tinjauan Pustaka

Dalam penulisan ini, mendapatkan beberapa sumber yang berasal dari jurnal, tesis maupun skripsi yang inti pembahasannya tentang pelayanan publik di Dispenduk Capil. Dari sumber-sumber ini terdapat macam-macam penilaian tentang pelayanan di Dispendukcapil tentang pelayanan publik berbasis teknologi (online), dimana terdapat beberapa pelayanan publik secara online dapat dilaksanakan dengan baik sehingga

membuat masyarakat merasa puas, namun terdapat juga pelaksanaan yang masih di rasa kurang memuaskan bagi masyarakat sehingga diperlukan sebuah peningkatan pelayanan. Saat ini pelayanan publik secara online mengalami kendala dalam pelaksanaannya, karena terdapat sebuah pandemi Covid-19 yang mengharuskan masyarakat untuk physical distancing (pembatasan sosial) demi memutus rantai persebaran virus Covid-19. Sehubungan dengan pandemi yang saat ini sedang dihadapi, pelayanan publik melakukan sebuah pola perubahan dalam melaksanakannya yaitu dengan tetap melakukan kegiatan atau pelayanan secara online dan dilakukan sesuai dengan protokol kesehatan yang telah dianjurkan oleh pemerintah. Protokol kesehatan ini sudah seperti hal wajib bagi pelayanan publik dalam melayani masyarakat.

Tabel 1.2 Tinjauan Pustaka

No	Penulis dan Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Vani Pebriani & Abd. Rohman. (2019) JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Vol. 8 No. 1	Inovasi pelayanan dengan ‘Gampil’ yaitu Pelayanan Publik Gesit, Aktif, Merakyatnya Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil di Kota Malang telah dilaksanakan dengan baik karena dalam pelaksanaannya telah memangkas birokrasi dengan menyederhanakan persyaratan dan prosedur melalui penetapan standar

	<p>ANALISIS        INOVASI        PELAYANAN        PUBLIK GESIT        AKTIF        MERAKYATNYA        DINAS        KEPENDUDUKAN        DAN        PENCATATAN        SIPIL (GAMPIL)        KOTA MALANG.</p>	<p>pelayanan. Bahan acuan dalam standar pelayanan publik yaitu: waktu pelayanan, prosedur pelayanan, sarana dan prasarana, biaya pelayanan, serta kemaksimalan dalam memberikan pelayanan. Dalam pelaksanaan program GAMPIL di kota Malang ini terdapat faktor penghambat, antara lain: Jaringan aplikasi, Jumlah admin yang kurang, dan Masyarakat yang masih belum paham dengan persyaratan dan tatacara pengurusan.</p>
2.	<p>Anisa        Cahyaningrum &amp;        Rino Ardhian        Nugroho. (2019)        Jurnal Ilmu        Administrasi Publik        Vol. 7 No. 2        Inovasi Pelayanan        melalui Aplikasi        “Dukcapil Dalam        Genggaman” oleh</p>	<p>Penelitian ini yang dilakukan menggunakan 6 tipologi pembaruan berdasarkan (Perry, 2010), sebagai berikut: pembaruan produk, pembaruan layanan, pembaruan proses, pembaruan konseptual, pembaruan kebijakan, dan pembaruan sistemik. Hasil dari penelitian ini ialah pelaksanaan inovasi pelayanan kartu identitas anak melalui aplikasi “dukcapil dalam genggam” dari 6 tipologi pembaruan yang ada, dimensi pembaruan proses yang dirasa kurang. Dikarenakan tidak ada perubahan pada struktur</p>

	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta.	organisasi dri dinas terkait. Pada pembaruan sitemik, juga terdapat permasalahan pada jaringan yang masih dialami oleh pengguna.
3.	Andre Prasetyo W, Dandi Yunas Nur F & Deva Rizky Poetri N.  (2020)  EVALUASI IMPLEMENTASI DAN PENGEMBANGAN PELAYANAN PROGRAM 3 IN 1 DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (DISPENDUKCAPIL KOTA BATU).	Hasil dari penelitian ini ialah penyelenggaraan inovasi yang diterapkan dengan 3 in 1 yang diterapkan oleh DispendukCapil Kota Batu yang harus bisa berjalan dengan efektif dan efisien. Produk pelayanan yang dari Pelayanan Program 3 In 1 yaitu Akta Kelahiran, Kartu Keluarga (KK), Kartu Identitas Anak (KIA). Inovasi pelayanan 3 In 1 ini sudah memadai, dinilai dari petugas saat melayani sudah professional, sopan, ramah, cepat, baik dan bertanggung jawab. Terdapat juga faktor Penghambat dalam pelaksanaan Inovasi Pelayanan 3 In1 ialah ketidakpahamannya masyarakat dalam penggunaan internet.
4.	Herlina Wulandari, Afifuddin & Suyeno.  (2020)	Melalui Perbup Gresik Nomor 23 Tahun 2016 tentang pendaftaran dan penerbitan dokume pegelolaan kependudukan, diluncyrkan aplikasi

	<p>Jurnal Respon Publik</p> <p>Vol. 14, No. 3</p> <p>EFEKTIVITAS</p> <p>INOVASI</p> <p>PROGRAM</p> <p>PELAYANAN</p> <p>PUBLIK BERBASIS</p> <p>EGOVERNMENT</p> <p>(Studi Kasus Aplikasi</p> <p>“Dr.Kepo” Dokter</p> <p>Kependudukan</p> <p>Online di Dinas</p> <p>Kependudukan dan</p> <p>Pencatatan Sipil</p> <p>Kabupaten Gresik).</p>	<p>layanan pengelolaan kependudukan secara online</p> <p>Dr.Kepo (Dokter Kependudukan Online). Hasil</p> <p>penelitian ini ialah:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Tangibles (Wujud), aplikasi Dr.Kepo dalam pelayanan kepengurusan dokumen kependudukan dicukup rasa sudah mencapai wujud baru yang dibutuhkan oleh masyarakat</li> <li>b. Reliability (Kehandalan), pegawai dalam pelaksanaan aplikasi Dr.Kepo sendiri sesuai dengan standard pelayanan publik.</li> <li>c. Responsiviness (Tanggapan), petugas dan masyarakat sendiri sangat berkesinambungan keduanya yang mana tanggapan untuk keluhan masyarakat diberikan pengertian yang puas.</li> <li>d. Assurance (Jaminan), Jaminan yang diberikan terhadap biaya dan waktu yang tidak mengecewakan masyarakat dan dibutuhkan oleh masyarakat.</li> <li>e. Emphaty (Kesediaan), petugas Dispendukcapil sudah sesuai dan cukup</li> </ol>
--	---	---

		<p>tanpa adanya diskriminasi terhadap permohonan dokumen kependudukan.</p> <p>Faktor penghambat dalam pelaksanaan aplikasi Dr.Kepo ini terdapat dua penghambat, yakni kurangnya dukungan sosialisasi, dan juga kurang stabilnya jaringan internet dalam pelaksanaan aplikasi Dr.Kepo.</p>
5.	<p>Gayuh Nur Fadilah &amp;Maesaroh. (2020) Journal of Public Policy and Management Review Vol. 9No. 2 ANALISIS INOVASI PELAYANAN 6 IN 1 (ELEKTRONIK LAHIR MATI PINDAH DATANG) DI DISPENDUK CAPIL KOTA SURABAYA (Studi Kasus pada Pelayanan Akta Kelahiran dan Akta Kematian).</p>	<p>Inovasi pelayanan yang berkaitan dengan administrasi kependudukan, DispensukCapil Kota Surabaya melakukan pelayanan melalui 6 in 1, atau dengan sebutann E-Lampid. Hasil dari penelitian ini ialah, kemungkinan dicoba keuntungan yang relatif, kemudahan dalam pengamatan dan kesesuain. Terdapat Faktor penghambat dalam pelaksanaan e-Lampid : A) Apabila terjadi masalah atau kendala, DispendukCapil Kota Surabaya harus berkoordinasi dengan Diskominfo Kota Surabaya karena masih terdapat ketergantungan dari Dispendukcapil terhadap aplikasi buatan Diskominfo ini. B) Terdapat kendala di administrative yaitu pada proses validasi kelengkapan persyaratan.</p>



6.	<p>Yosua Ivan Pratama&amp;Eva Hany Fanida. (2019) Inovasi Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Kelurahan Dinoyo (Sakdino) Kecamatan Lowokwaru Kota Malang.</p>	<p>Hasil penelitian ini menyatakan bahwa program aplikasi SAKDINO (Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Kelurahan Dinoyo) Kecamatan Lowokwaru Kota Malang sudah berjalan cukup baik. Namun masih perlu pelatihan dan persebaran informasi mengenai aplikasi tersebut kepada masyarakat, ketidak tahuan masyarakat tentang internet merupakan salah satu faktor penghambat dalam pelaksanaannya.</p>
7.	<p>Vania Pravijanti. (2018) Jurnal Publika Vol. 6 No.4 Analisis Keberhasilan Inovasi Pelayanan Paket Hemat 1 (Penerbitan Akta Kelahiran Dan Kartu Keluarga) Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.</p>	<p>Dapat dikatakan bahwa inovasi (penerbitan akat kelahiran dan akta keluarga) layanan Paket Hemat 1 Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya berhasil, karena memiliki faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan selama proses pelaksanaan. Faktor keberhasilan dari inovasi ini antara lain kepemimpinan, manajemen / organisasi, manajemen risiko, kapabilitas sumber daya manusia dan teknologi, dalam inovasi layanan Paket Hemat 1 ini memakai aplikasi berbasiss web e-lampid.</p>

8.	<p>Abdur Rajab A Koli &amp; Firman Firdausi. (2019)</p> <p>JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Vol. 8 No. 4</p> <p>EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DI BIDANG KEPENDUDUKAN BERBASIS ELEKTRONIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BATU.</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik elektronik kependudukan dan pelayanan publik berjalan dengan baik, yang dapat dilihat dari aspek kapasitas pegawai, biaya pelayanan, waktu penyelesaian, infrastruktur, prosedur dan pelayanan. Produk dan indikatornya. Namun terdapat beberapa faktor penghambat yang membuat indikator tertentu tidak dapat beroperasi sesuai keinginan masyarakat, antara lain waktu penyelesaian layanan yang tidak valid, yang disebabkan oleh seringnya gangguan pada jaringan server pusat, dan karena seringnya produksi E-KTP yang kurang. .</p>
9.	<p>Eko Kurnia Putri dan Argo Pambudi. (2018)</p> <p>JURNAL NATAPRAJA Vol. 6, No. 1</p> <p>INOVASI PELAYANAN AKTA KELAHIRAN</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta melalui e-government untuk pelayanan akta kelahiran belum optimal. Terlihat bahwa: 1) jumlah pengguna akta kelahiran online sangat sedikit; 2) pelayanan yang diberikan pemerintah terlalu inovatif; 3) belum adanya petugas yang berdedikasi untuk memberikan pelayanan akta kelahiran online;</p>

	<p>MELALUI        EGOVERNMENT        DI DINAS        KEPENDUDUKAN        DAN        PENCATATAN        SIPIL KOTA        YOGYAKARTA.</p>	<p>4) Pelayanan akta kelahiran online masih belum lengkap; 5) Ketidaktahuan masyarakat tentang inovasi pelayanan akta kelahiran online.</p> <p>Ada beberapa faktor yang menghambat inovasi ini, yaitu: 1) kecenderungan masyarakat untuk mendapatkan layanan secara rutin; 2) masyarakat memilih bentuk layanan lain; 3) kurangnya sosialisasi; 4) belum adanya peraturan pemerintah, seperti pedoman penyelenggaraan layanan akta kelahiran online.</p>
10.	<p>Dwi Listia Rika Tini.        (2019)        Inovasi Pelayanan Publik Berbasis IT Dalam Menghadapi Era Revolusi Industri 4.0 di Kabupaten Sumenep.</p>	<p>Inovasi yang dikembangkan oleh Administrasi Kepegawaian Kabupaten Sumenep adalah Administrasi Kependudukan Satu Pintu (Sakera Mesem) yang sejahtera dan bahagia. Salah satu bentuk aplikasinya adalah terbentuknya operator di 186 desa dan jalan. Pembentukan operator di tiap desa merupakan langkah awal dalam melakukan digitalisasi penduduk desa, sehingga sistem pengelolaan kependudukan tiap desa dapat digunakan secara online. Sakera Mesem, dalam bentuknya yang sekarang, adalah seorang operator desa yang akan dibekali komputer dengan dispendukcapil yang terpasang secara</p>

		<p>online. Setiap desa dapat memasukkan data kematian dan kelahiran di desanya secara online. Selain itu, Disdukcapil juga memberikan pelayanan satu hari yaitu pengurusan dan pembuatan KTP, KK dan Akta Kelahiran. Jika persyaratannya lengkap, Anda bisa menyiapkan tiga dokumen kependudukan.</p>
--	--	---

Peneliti ingin menganalisis tentang pelaksanaan pelayanan publik di Dispenduk Capil Kabupaten Magetan melalui sistem ‘Pak Tuwa’ pada saat pandemi Covid-19 saat ini. Karena pandemi Covid-19 ini tentunya sangat berpengaruh terhadap jalannya penyelenggaraan pemerintahan khususnya dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Selanjutnya, di masa pandemi Covid-19 ini segala penyelenggaraan pelayanan publik diharuskan mematuhi protokol kesehatan guna memberikan pelayanan yang aman dan nyaman bagi penerima pelayanan. Meskipun pada masa pandemi pelayanan harus diberikan secara optimal, maka perlu sebuah penelitian atau pengukuran terhadap kualitas pelayanan publik di Dispenduk Capil Kabupaten Magetan pada masa pandemi Covid-19 ini yang menggunakan sistem ‘Pak Tuwa’.

Pelaksanaan serta hasil dari penelitian terdahulu mengenai pelayanan publik tentunya berbeda dengan saat ini, karena adanya sebuah pandemi Covid-19. Teori dari Zeithaml (2000) merupakan teori yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan di Dispenduk Capil Kabupaten Magetan yaitu meliputi indikator : a.

Reliability (keandalan), b. Responsiveness (cepat tanggap), c. Assurance (jaminan), d. Empathy (empati) e. Tangible (nyata). Serta mencari informasi mengenai tantangan yang dihadapi oleh Dispenduk Capil Kabupaten Magetan dalam pelaksanaan pelayanan publik di masa pandemi Covid-19.

## **1.6 Kerangka Teori**

### **1.6.1 Pelayanan Publik**

#### **A. Pengertian pelayanan publik**

Menurut Hayat (2017:22) Pelayanan memiliki arti penting karena setiap manusia membutuhkan kegiatan pelayanan dari manusia lain dalam memenuhi kebutuhan hidup. Pelayanan ialah memberikan hak kepada masyarakat atau warga negara sesuai dengan keperluan dan kepentingannya yang diatur dalam undang-undang. Menurut uraian Inu, Dkk dalam Poltak Sinambela (2010: 5), publik adalah sejumlah orang yang memiliki pikiran, perasaan, harapan, sikap, dan perilaku yang benar dan baik sesuai dengan nilai-nilai norma perasaan. Pelayanan publik menurut Ratminto dan Atik (2005:5), menjelaskan bahwa “pelayanan publik merupakan sebuah aktivitas atau urutan kegiatan dalam rangka membantu memenuhi kebutuhan masyarakat. Aktivitas tersebut dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan. Kegiatan pelayanan umumnya dilaksanakan

dengan menggunakan media berupa organisasi atau lembaga perusahaan”. Sedangkan menurut Moenir (1995: 26) Pelayanan Publik merupakan sebuah rangkaian kegiatan dilaksanakan oleh sekelompok orang atau seseorang melalui prosedur, metode dan sistem tertentu yang bertujuan untuk mewujudkan hak orang lain dengan menggunakan faktor material.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, undang-undang tersebut menetapkan bahwa pelayanan publik adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memuaskan setiap warga negara dan penduduk dalam hal peraturan perundang-undangan di bidang barang, jasa dan administrasi yang diseleggarakan oleh penyedia pelayanan publik. Sedangkan menurut Peraturan Menteri Negara No. /KEP/25//M.PAN/2/2004, pelayanan publik adalah suatu pelaksanaan aktivitas yang dilakukan aparatur pemerintah untuk memberikan pelayanan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pengguna layanan dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Kesimpulan dari beberapa pengertian tentang pelayanan publik diatas, maka pelayanan publik atau pelayanan umum diartikan sebagai pemberian pelayanan dalam bentuk jasa, barang maupun jasa publik yang dilakukan oleh Instansi pemerintah pusat, di Daerah, dan di dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara

atau Badan Usaha Milik Daerah. Hal ini dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan juga pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik juga disebut sebagai kegiatan yang dilakukan pihak yang memiliki wewenang dalam pemberian kebutuhan publik terhadap masyarakat.

#### B. Unsur-unsur pelayanan publik

Menurut Moenir (2001:13) terdapat beberapa unsur-unsur dasar dalam pelaksanaan pelayanan publik, yaitu:

- 1) Kewajiban dan hak terhadap pemberi ataupun penerima pelayanan harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak
- 2) Setiap pelayanan umum terdapat peraturan yang harus disesuaikan dengan kemampuan dan kebutuhan masyarakat dalam hal pembayaran, peraturan perundang-undangan berdasarkan pedoman efisiensi dan efektivitas.
- 3) Kualitas, proses dan hasil dari pelayanan umum harus memperhatikan keamanan, kenyamanan, kepastian hukum yang dapat dipertanggung jawabkan.
- 4) Kewajiban bagi instansi pemerintah untuk memberikan peluang kepada masyarakat untuk dapat ikut menyelenggarakan pelayanan umum, apabila pelayanan umum tersebut terselenggara namun dengan harga mahal.

### C. Prinsip-prinsip pelayanan publik

Berdasarkan Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, dasar dalam penyelenggaraan pelayanan ialah:

- a. Sederhana ialah metode dalam pelayanan publik dilakukan dengan sederhana, mudah untuk dimengerti serta mudah dalam pelaksanaannya.
- b. Kejelasan dalam pelayanan, yaitu:
  - Administrasi dan teknis persyaratan pelayanan
  - Pertanggung jawaban pejabat atau unit kerja dalam pemberian pelayanan dan penyelesaian.
  - Perencian biaya dan tata cara pembayarannya
- c. Ketepatan waktu dan kepastian, meliputi penyelesaian pelayanan publik sesuai dengan waktu ditentukan oleh penyedia layanan.
- d. Akurasi adalah salah satu bentuk layanan yang diperoleh dengan benar, sah dan sesuai.
- e. Tidak diskriminatif adalah pemberian pelayanan yang sama rata dengan tidak membedakan suku, ras, agama, jenis kelamin serta status sosial.
- f. Bertanggung jawab adalah pejabat/pemimpin pertanggung jawaban dalam memberikan pelayanan dan



penanganan pengaduan tentang penyelegaraan pelayanan publik.

- g. Kelengkapan prasarana & sarana, termasuk peralatan, perlengkapan kerja, alat-alat lainnya yang digunakan untuk mendukung pelayanan publik.
- h. Kesopanan, keramahan dan Kedisiplinan.
- i. Kecermatan
- j. Kejujuran
- k. Penyediaan saluran yaitu lokasi serta tempat yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat serta ketersediaannya sarana dan prasarana yang layak.
- l. Kenyamanan dan Keamanan meliputi proses pelayanan yang dapat memberikan rasa nyaman, aman dan pertanggungjawaban.

#### D. Jenis-jenis pelayanan publik

Munculnya pelayanan umum atau publik disebabkan oleh kepentingan dan betuk dari kepentingan berbagai macam sehingga pelayanan publik yang dilakukan banyak macamnya. Menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan keputusan MENPAN No.63/KEP/MENPAN/7/2003 kegiatan pelayanan umum atau pelayanan publik diantaranya:

a. Pelayanan administratif

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen-dokumen atau berkas pribadi secara resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaran. Sedangkan Dokumen-dokumen seperti Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), akte Kelahiran, Kartu Tanda Pendudukan (KTP), Akte Kematian, Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Paspor, dan sebagainya.

b. Pelayanan jasa

Pelayanan jasa merupakan kegiatan layanan yang menyediakan jasa sebagai pemenuhan kebutuhan publik, seperti: Pendidikan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, pembuangan sampah, dan sebagainya.

c. Pelayanan barang

Pelayanan barang adalah suatu bentuk jasa pelayanan yang menghasilkan barang yang akan dikonsumsi oleh publik, misalnya: listrik, penyediaan air rumah tangga, atau jaringan telepon.

E. Karakteristik pelayanan publik

Pelayanan publik memiliki beberapa jenis pelayanan, namun disetiap pelayanannya memiliki karakteristik. Menurut

Lembaga Administrasi Negara (2003) karakteristik dalam pelayanan publik antara lain:

1. Adanya kejelasan landasan hukum dalam penyelenggarannya.
2. Terdapat kelompok kepentingan.
3. Adanya tujuan sosial.
4. Perilaku akuntabel kepada pengguna publik.
5. Kelugasan dalam konfigurasi indikator kerja.
6. Menjadi sasaran dalam isu politik.

F. Azas dan Standar Pelayanan Publik.

Asas pelayanan publik merupakan asas dasar yang dapat dijadikan acuan organisasi, tata kerja dan pedoman evaluasi kinerja pada setiap organisasi penyelenggara pelayanan publik, oleh sebab itu dibutuhkan aturan main atau azas pelayanan. Melalui Keputusan Menpan Nomor 63/2003 terdapat beberapa azas yang ditentukan:

1. Transparansi. Adanya sifat terbuka sehingga dapat mudah diakses ke semua kalangan yang memerlukan dan menyediakan secara memadai serta kemudahan untuk dimengerti.
2. Akuntabilitas. Adanya jaminan pertanggungjawaban seperti ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional. Setiap pelayanan berprinsip pada efektif dan efisien terhadap kemampuan pemberi layanan ke penerima layanan.
4. Partisipatif. Mencukupi kebutuhan dan harapan serta aspirasi didalam rangka mendorong peran masyarakat disaat penyelenggaraan publik.
5. Kesetaraan Hak. Tidak adanya pembeda atau sekat terhadap golongan sosial tertentu, seperti tidak diskriminatif.
6. Keseimbangan Kewajiban dan Hak. Penerima layanan atau pemberi layanan harus saling memenuhi hak serta kewajiban dimasing-masing pihak.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik memiliki standar pelayanan karena sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan menurut Rahmayantty (2010:89) sebagai berikut:

1. Prosedur Pelayanan.

Prosedur pelayanan yang dimaksud ialah kegiatan yang dilakukan antara penerima pelayanan maupun pemberi pelayanan.

2. Waktu Penyelesaian.

Penetapan dalam penyelesaian pelayanan disesuaikan dengan waktu yang ditentukan.

3. Biaya Pelayanan.

Rincian anggaran atau tarif dalam proses pemberian pelayanan dilakukan secara rinci dan jelas.

4. Produk Pelayanan.

Hasil dari produk pelayanan diberikan sesuai peraturan yang ditetapkan.

5. Sarana dan Prasarana.

Penyediaan layanan menyediakan sarana dan prasarana yang memadai.

6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan Publik.

Kemampuan penyedia layanan harus dimiliki, seperti ketrampilan, pengetahuan, sikap dan keahlian.

G. Kualitas pelayanan publik

Menurut Hayat (2017: 69) Kualitas dalam pelayanan publik ialah inti dari sebuah kinerja pelayan. Maka dapat dikategorikan bahwa pelayanan publik sebuah pengukuran atau penilaian terhadap keberhasilan suatu pelayanan publik. Evaluasi kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, memerlukan pengukuran kualitas pelayanan yang diberikan agar dapat mengetahui kualitas

pelayanan yang diberikan baik atau buruk. Menurut Zeithaml (1990) ada 10 dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan publik, yaitu:

1. *Tangibles* (terjamah), yaitu fasilitas fisik, peralatan, personel, dan komunikasi.
2. *Reliability* (handal), yaitu kemampuan unit layanan untuk cepat menciptakan layanan yang dijanjikan.
3. *Resvonsiveness* (pertanggung jawaban), yaitu kemampuan membantu pengguna dan pertanggung jawaban atas kualitas layanan yang telah diberikan.
4. *Competence* (kompeten), persyaratan berupa pemahaman dan keahlian yang harus dimiliki oleh pelayan publik untuk memberikan pelayanan publik.
5. *Coustesy* (sopan), yaitu berperilaku santun dan ramah, cepat dan peka terhadap keinginan pengguna pelayanan.
6. *Credibility* (jujur), yaitu bersikap jujur untuk menarik kepercayaan pengguna pelayanan.
7. *Security* (aman), yaitu pelayanan jasa yang menjamin kebebasan dari resiko dan bahaya.
8. *Access* (kemudahan), merupakan tindakan dalam memudahkan pelanggan untuk berhubungan kontak

9. *Communication* (komunikasi), keinginan pemberi layanan untuk selalu bisa mengetahui aspirasi, masukan, atau kritik dari masyarakat serta memberikan informasi baru bagi masyarakat
10. *Understanding the customer* (mengerti akan pelanggan), yaitu mengupayakan berbagai upaya agar mengetahui kebutuhan customer.

Terdapat lima dimensi pokok dalam mengukur kualitas pelayanan publik, yaitu:

1. Bukti langsung (*tangible*) keberadaan fasilitas fisik, peralatan karyawan, sarana komunikasi dan alat-alat pendukung pelayanan.
2. Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang bermutu, cepat, akurat dan memuaskan kepada pengguna jasa sesuai dengan pelayanan yang dijanjikan.
3. Cepat tanggap (*responsiveness*) yaitu pemberi jasa bersedia membantu masyarakat dan memberikan pelayanan yang tepat dan cepat.
4. Jaminan (*assurance*) termasuk pengetahuan yang luas, keramahan dan kesopanan yang dimiliki oleh penyedia layanan untuk membawa kepercayaan dan keyakinan kepada pengguna jasa.

5. Empati (*empathy*) meliputi kemampuan penyedia pelayanan untuk memberikan perhatian pribadi kepada masyarakat.

### **1.6.2 Pelayanan PAK TUWA**

Pak Tuwa merupakan sebuah program pelayanan yang diciptakan oleh Dispenduk Capil Kabupaten Magetan, yang dimaksud dengan ‘Pak Tuwa’ adalah program Pelayanan Administrasi Kependudukan Tutul Whatsapp. Layanan yang berbasis elektronik ini sudah ada jauh sebelum pandemi Covid-19 ini ada yaitu pada tahun 2018. Namun, masyarakat belum menyadari adanya layanan berbasis elektronik tersebut. Mereka memilih untuk datang langsung ke kantor Dispenduk Capil, namun untuk saat ini pelayanan di DispendukCapil melalui sistem ‘Pak Tuwa’ demi mematuhi protokol kesehatan. Tahap pelayanan melalui ‘Pak Tuwa’ ialah:

1. Masyarakat harus mendaftar terlebih dahulu pada *website* (<http://antrian-disdukmagetan.co.id>) untuk mendapatkan nomor antrian selanjutnya dapat memilih tempat pelayanan dan jadwal pelayanan. Akan tetapi, pelayanan dibatasi hanya 30 orang setiap harinya dan masa berlaku nomor antrian hanya 1 hari.
2. Mengirim foto bukti nomor antrian online (screenshot e-mail antrian online) dan juga berkas persyaratan yang sudah



benar dan lengkap ke nomor WhatsApp yang muncul saat setelah mendapatkan nomor antrian.

3. Jika sudah tercetak dokumen kependudukan yang diperlukan, petugas akan menghubungi pihak terkait melalui nomor whatsapp yang digunakan pemohon saat mengirim berkas persyaratan. Setelah itu, pemohon mengambil di tempat pelayanan yang sudah dipilih pada hari dan jam yang sudah ditentukan dengan membawa dokumen fisik persyaratan.

Saat pengambilan dokumen tentunya tetap memperhatikan protokol kesehatan tentang Covid-19, yaitu masyarakat yang datang ke masing-masing kantor kecamatan atau kantor MPP diwajibkan untuk menggunakan masker, mencuci tangan sebelum masuk ruang pelayanan dan suhu badan kurang dari 37,5° C.

### **1.6.3 Pandemi COVID-19**

Pandemi Covid-19 di Indonesia merupakan sebuah penyakit yang sekarang ini [tersebar di berbagai negara di dunia](#). Penyakit ini disebabkan oleh [coronavirus sindrom pernapasan akut berat 2](#) (SARS-CoV-2). Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), Pandemi ialah sebuah penyebaran wabah secara serempak yang meliputi wilayah yang luas. Sedangkan menurut World Health Organization (WHO) Pandemi merupakan

keadaan di seluruh dunia yang kemungkinan dapat terjangkit infeksi dan mengakibatkan korban sakit. Saat ini penyakit Covid-19 dinyatakan oleh WHO sebagai pandemic karena virus Covid-19 ini telah diakui menyebar luas hampir ke seluruh dunia.

#### **1.6.4 Faktor – Faktor Manajerial Penentu Kualitas Pelayanan Publik.**

Pelaksanaan pelayanan publik memiliki beberapa faktor yang akan mempengaruhi kualitas pelayanannya. Terdapat beberapa hal yang dapat digunakan untuk menentukan kualitas pelayanan, serta hal-hal yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Sesuai dengan pendapat Ratminto & Atik Septi (2005) terdapat faktor-faktor manajerial penentu kualitas pelayanan publik, antara lain:

##### **1. Penguatan Posisi Tawar Pengguna Jasa.**

Pelayanan umum atau pelayanan publik yang berkualitas mesyaratkan adanya kesetaraan hubungan atau kesetaraan posisi tawar antara pemberi pelayanan dan pengguna atau penerima jasa pelayanan. Penguatan posisi tawar jasa pelayanan ini dapat dilakukan antara lain dengan memberitahukan, mensosialisasikan dan melaksanakan hak-hak dan kewajiban baik pemberi maupun pengguna jasa pelayanan.

## 2. Maksimalisasi Mekanisme ‘Voice’.

Maksimalisasi mekanisme ‘voice’ dilakukan untuk menyeimbangkan hubungan antara pemberi jasa pelayanan dan penerima jasa pelayanan. Artinya pengguna jasa pelayanan harus memberi kesempatan untuk mengungkapkan ekspresi ketidakpuasan atas pelayanan yang diterimanya. Apabila hal ini dapat berfungsi secara efektif, maka posisi tawar pengguna jasa akan menjadi sama dengan posisi tawar penyelenggara jasa pelayanan sehingga kualitas jasa pelayanan dapat ditingkatkan. Upaya untuk memaksimalkan mekanisme voice yaitu pengguna jasa pelayanan diberikan kesempatan untuk mengungkapkan ekspresi ketidakpuasannya atas pelayanan yang diterimanya, misalnya melalui kotak saaran. Saran-saran tersebut harus ada tindak lanjut agar berfungsi secara efektif sebagai media penyampaian ekspresi pengguna jasa.

### **1.6.5 Definisi konsepsional**

Definisi Konsepsional digunakan untuk menggambarkan secara jelas terkait permasalahan yang hendak dibahas. Dari konsep yang digunakan dalam pembahasan ini, fokus pada pelayanan publik di Dispenduk Capil pada saat pandemi Covid-19.

- a. pelayanan publik adalah sebuah kegiatan yang dilakukan oleh aparaturnya pemerintah sebagai pihak pemberi layanan kepada

masyarakat yang merupakan pihak penerima pelayanan. Pelayanan publik dapat berupa pelayanan administrasi, barang dan juga jasa. Pelaksanaan pelayanan publik berpedoman pada Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

b. Pelayanan PAKTUWA

‘Pak Tuwa’ merupakan sebuah program pelayanan berbasis elektronik yang diciptakan oleh Dispenduk Capil Kabupaten Magetan, yang dimaksud dengan ‘Pak Tuwa’ adalah program Pelayanan Administrasi Kependudukan Tutul Whatsapp. Tujuan ‘Pak Tuwa’ untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan.

c. Pandemi Covid-19 adalah sebuah keadaan dimana terdapat penyebaran penyakit menular yang disebabkan oleh virus corona (Covid-19) dan virus ini berdampak pada terkendalanya segala aktivitas kehidupan karena adanya anjuran dari pemerintah untuk *physical distancing*. Jadi, kaitannya dalam penelitian ini ialah pelaksanaan pelayanan publik di Dispenduk Capil Kabupaten Magetan pada masa pandemi Covid-19.

### 1.6.5 Definisi Operasional

Definisi operasional digunakan untuk menggambarkan secara jelas pengertian sesuai dengan definisi konsep yang ada. Dalam ini, yang akan menjadi bahan atau dasar pembahasan adalah untuk mengetahui pelayanan publik di Dispenduk Capil melalui sistem 'Pak Tuwa' pada saat pandemi Covid-19, yaitu:

1) Faktor kualitas pelayanan menggunakan teori Zeithaml (2000), yang terdiri dari indikator :

1. *Reliability* (keandalan)

- a. Kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan.
- b. Pelayanan dengan penerapan protokol kesehatan.

2. *Responsiveness* (Ketanggapan)

- a. Ketanggapan pihak penyelenggara pelayanan.
- b. Responsivitas dalam proses pelayanan.

3. *Assurance* (jaminan)

- a. Jaminan kualitas pelayanan di masa pandemi Covid-19.
- b. Jaminan keamanan dan fasilitas dengan protokol kesehatan.

4. *Empathy* (empati)

- a. Memberikan informasi tentang bahaya Covid-19.

### 5. *Tangible* (nyata)

- a. Penggunaan alat pelindung diri bagi pelayan publik.
- b. Sarana dan prasarana sesuai dengan protokol kesehatan.

## 2) Faktor-Faktor Manajerial Penentu Kualitas Pelayanan Publik

Menurut **Ratminto & Atik Septi (2005)** terdapat beberapa faktor manajerial yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik, diantaranya:

3. Penguatan posisi tawar pengguna jasa pelayanan.
  - a. Pemenuhan hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima jasa pelayanan.
4. Maksimalisasi mekanisme 'voice'.
  - a. Kesempatan bagi penerima pelayanan untuk mengungkapkan ekspresi atas pelayanan yang diterima.

## **1.7 Metode Penelitian**

### **1.7.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian studi literatur. Penelitian studi literatur memiliki kesamaan dalam hal persiapannya dengan penelitian lainnya akan tetapi sumber dan metode pengumpulan datanya diambil melalui kajian pustaka, membaca, mencatat dan mengolah bahan penelitian (Melfianora, 2019). Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Menurut Maloeng (2005) dalam (Juhra dkk., 2018) Penelitian metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif ialah sebuah metode penelitian tujuannya untuk memahami fenomena yang sedang terjadi atau dialami subjek penelitian secara keseluruhan yang kemudian dijelaskan atau dideskripsikan menggunakan kata – kata dan bahasa yang benar dan mudah dipahami. Menurut Saryono (2010), Penelitian metode kualitatif ialah penelitian yang dipergunakan untuk menyelidiki, mendeskripsikan, menemukan, dan menjelaskan kualitas atau ciri-ciri pengaruh sosial yang tidak dapat dijelaskan, diukur atau dideskripsikan melalui pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2017) Metode penelitian kualitatif jenis ini merupakan metode penelitian menekankan pada ilmu sumber data (naturalistik) dalam pelaksanaannya dapat disebut juga dengan metode etnografi yang biasanya digunakan untuk meneliti di bidang antropologi budaya yang metode penelitiannya juga menggunakan analisis sumber data.

Seperti yang dikemukakan oleh Sugiyono (2009), metode penelitian deskriptif adalah sebuah metode yang digunakan untuk

mendeskripsikan, menginterpretasikan sesuatu fenomena, misalnya kondisi atau hubungan yang ada, pendapat yang berkembang dengan menggunakan prosedur ilmiah untuk menjawab masalah secara aktual. Dalam penelitian Kualitatif, teknik pengumpulan data yang utama adalah observasi participant, wawancara mendalam studi dokumentasi, dan gabungan ketiganya atau triangulasi (Sugiyono, 2009). Menurut Gumilang (2016), ada dua ciri-ciri yang utama dalam penelitian kualitatif. Pertama, data yang ada kebanyakan berbentuk narasi, bukan angka, cerita, deskripsi, dokumen tertulis ataupun tidak tertulis. Kedua, dalam penelitian kualitatif, tidak ada rumusan atau aturan yang mengikat untuk mengolah data dan menganalisis data. Chariri (2009), mengemukakan tujuan utama penelitian kualitatif yaitu untuk membuat fakta mudah untuk dipahami dan kalau memungkinkan sesuai modelnya dapat menghasilkan hipotesis penelitian yang baru.

### **1.7.2 Data dan sumber data**

Penelitian ini menggunakan dua jenis pengambilan data, yaitu data primer dan data sekunder. Menurut Dawson (2010), data primer adalah data yang didapatkan bersumber langsung dari subjek utama penelitian sedangkan data sekunder adalah dokumen pendukung berupa peraturan perundang-undangan, literatur-literatur, dan dokumen pemerintah yang berkaitan dengan topik penelitian. Data primer ini didapat melalui wawancara dengan ASN di Dispenduk Capil Kabupaten Magetan.



### **1.7.3 Unit analisis**

Penelitian ini mengkaji tentang analisis pelayanan publik di Dinspendukcapil dengan menggunakan sistem 'Pak Tuwa' pada masa pademi covid-19 di Kabupaten Magetan. Maka unit analisis dalam penelitian ini adalah Dispenduk Capil Kabupaten Magetan.

### **1.7.4 Teknik pengumpulan data**

Pada teknik pengumpulan data menggunakan tiga yaitu dengan wawancara, observasi dan dokumentasi guna mendapatkan data yang dibutuhkan. Penjelasan dari teknik yang digunakan adalah sebagai berikut:

- a. Wawancara adalah proses untuk mendapatkan informasi dengan melakukan tanya jawab dan bertatap muka antara narasumber dengan pewawancara (Dawson, 2010). Menurut Sudarwan (2002), dalam penelitian kualitatif ada dua jenis wawancara berdasarkan strukturnya. Yaitu wawancara tertutup dan wawancara terbuka. Wawancara tertutup dilakukan dengan menanyakan sesuatu yang hanya difokuskan pada topik dan biasanya orang yang bertanya sudah menyediakan daftar pertanyaan yang akan ditanyakan secara rinci. Sedangkan wawancara terbuka, dilakukan dengan menanyakan pertanyaan secara luas dan mendalam serta tidak terpaku pada suatu topik ataupun daftar pertanyaan. Pada hal ini, peneliti akan menanyakan pada pihak-pihak yang berkaitan dengan

pelayanan publik melalui sistem 'Pak Tuwa' yang diciptakan oleh Dispendukcapil, seperti :

1. Petugas/staff penyelenggara pelayanan di Dispenduk Capil Kabupaten Magetan.
  2. Petugas/staff penyelenggara pelayanan di Kantor Kecamatan Sukomoro.
  3. Masyarakat pengguna layanan publik Dispenduk Capil.
- b. Observasi, Observasi merupakan kegiatan manusia yang menggunakan panca indera untuk mengamati suatu hal. Penggunaan teknik observasi juga dapat mengeksplorasi dengan memberikan gambaran jelas tentang permasalahan dan petunjuk pemecahannya (Sugiyono, 2009). Dalam observasi disini, penulis mengamati langsung mengenai keadaan lingkungan, fasilitas kesehatan maupun umum, proses pelayanan publik di Dispenduk Capil Kabupaten Magetan melalui sistem 'Pak Tuwa'.
- c. Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan melakukan telaah data historis atau dokumen yang lalu untuk menunjang data penelitian (Sugiyono, 2009). Dokumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah berupa buku, jurnal, thesis, berita dan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan publik.

### **1.7.5 Teknik analisis data**

Teknis Analisis data adalah proses pengorganisasian atau mengurutkan data kedalam kategori dan satuan uraian dasar (Sugiyono, 2009). Pada penelitian ini, teknik analisis data yang dipakai adalah teknik analisa kualitatif, yaitu penelitian yang bersifat menafsirkan data yang diperoleh tetapi tidak sampai pada penalaran teori. Dalam proses analisis data dapat dilakukan dengan mencari data yang dapat bersumber dari data tersebut bisa diperoleh dari wawancara, pengamatan, dokumen pribadi, dokumen resmi, gambar, foto, dan sebagainya. Setelah mendapat data tersebut, kemudian dilakukan klasifikasi data yang sesuai dengan tema yang akan dipilih. Selanjutnya dilakukan deskripsi yang digunakan untuk menjawab rumusan masalah yang ada. Analisis data menurut Moleong dalam Sugiyono (2009) menyangkut tiga sub proses yang saling berkaitan yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Berikut adalah penjelasannya:

#### **1) Reduksi Data**

Reduksi data merupakan proses analisis yang mempertegas, memperpendek, membuat fokus, membuang hal-hal yang tidak penting dan mengatur data sedemikian rupa sehingga simpulan penelitian dapat dilakukan.

## 2) Display Data

Display data didefinisikan sebagai pengorganisasian, penggabungan informasi yang berupa penyajian data yang sudah diringkas dan disajikan dalam bentuk laporan sistematis sehingga mempermudah peneliti untuk menarik kesimpulan (Sugiyono, 2009).

## 3) Penarikan Kesimpulan

Proses penarikan kesimpulan melibatkan peneliti melakukan interpretasi data yang telah disajikan. Cara yang dilakukan meliputi perbandingan, pengelompokan, membuat pola dan memilih data yang mengarah kepada permasalahan serta mampu menjawab rumusan masalah penelitian.

### **1.7.6 Lokasi Penelitian**

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan yang terletak di Jl. Raya Magetan-Madiun, km 4,5 Purwosari, Magetan, Lumbungan, Bibis, Sukomoro, Kabupaten Magetan, Jawa Timur, 63395. Telepon (0351) 895195.

2. Kantor Kecamatan Sukomoro yang terletak di Jl. Raya Maospati  
No.12, Beran, Tinap, Sukomoro, Kabupaten Magetan, Jawa Timur  
63391. Telepon (0351) 869012.