

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh kelompok atau seseorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka sebagai penacapaian suatu tujuan tertentu. Salah satu pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat yaitu administrasi kependudukan. Administrasi kependudukan adalah bagian serangkaian dari kegiatan penataan dan penertiban agar menciptakan ketertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta memanfaatkan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan di sektor lainnya. Pemerintah mempunyai peranan yang penting dalam menyediakan layanan publik prima untuk semua penduduk sesuai dengan yang diamanatkan di dalam Undang – Undang Pasal 1 Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menyatakan sebagai berikut :

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang – undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas dasar barang, jasa dan / atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Kualitas pelayanan adalah kunci utama bagi seluruh instansi untuk mencapai tujuan organisasi dan menjamin kelangsungan hidup organisasi tersebut. Pelayanan publik selalu harus memperhatikan kebutuhan yang

diinginkan pelanggan, kebutuhan pelanggan yang dapat dipenuhi jika pelayanan publik dapat memberikan pelayanan dengan memenuhi indikator yang baik. Seiring dengan berjalannya kebijakan otonomi daerah, aparatur birokrasi pemerintah yang berada di daerah dapat mengelola dan menyelenggarakan pelayanan publik berfokus dan lebih peduli pada kebutuhan masyarakat daerahnya,

Terdapat beberapa konsep yang mendasar dalam mengelola urusan mengatur pemerintah lokal yaitu dengan adanya prakarsa sendiri berdasarkan pada aspirasi masyarakat daerah. Kualitas pelayanan publik selalu mengedepankan kepentingan masyarakat sebagai pelanggan. Namun, pada kenyataannya masyarakat masih mengkonotasikan pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah untuk masyarakat kurang baik dan kurang berkualitas. Pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah masih dihadapkan dengan pelayanan yang masih kurang efektif dan efisien, kualitas dari sumber daya manusia yang kurang memadai. Hal tersebut dapat terlihat dari banyaknya pengaduan masyarakat secara langsung maupun tidak, seperti pada media massa yang menuntut akan peningkatan kualitas pelayanan publik terlebih pada saat ini dunia tidak terkecuali Indonesia sedang mengalami pandemi covid – 19.

Pandemi covid – 19 pertama kali diketahui dari pasien yang terinfeksi covid – 19 di Wuhan, Provinsi Hubei, Cina pada tanggal 08 Desember 2019. Virus covid – 19 menjadi permasalahan yang

mendapatkan sorotan dan perhatian dari masyarakat di belahan dunia, dikarenakan virus ini telah menyebar ke 216 negara (WHO:2020). Pandemi covid – 19 telah mengubah hampir semua tatahan kehidupan mulai dari sekolah, perekonomian hingga mengenai pelayanan publik yang sebelumnya menggunakan sistem konvensional menjadi berbasis layanan online. Sejak kasus positif virus covid – 19 di Indonesia terdeteksi pada tanggal 02 Maret 2020 jumlah kasus positif covid – 19 semakin bertambah setiap harinya. Hingga kini tanggal 01 Februari 2021 jumlah kasus- – 19 1.089.308 jiwa dengan pasien sembuh 883.682 dan pasien meninggal 30.277 jiwa (Moerti, 2021).

Ditengah masa pandemi covid – 19 yang saat ini sedang melanda seluruh dunia termasuk Indonesia tentang penyebaran dan ganasnya virus covid – 19 pemerintah Indonesia tidak tinggal diam melihat kondisi tersebut. Pemerintah merespon hal tersebut dengan mengeluarkan kebijakan – kebijakan yang akan mengurangi penyebaran virus covid – 19. Walaupun ditengah kondisi yang memprihatikan pemerintah harus tetap menjalankan roda pemerintahan dan Aparatur Sipil Negara melayani masyarakat. Pandemi covid – 19 mengubah cara kerja pemerintah untuk melayani masyarakat secara online dan Aparatur Sipil Negara bekerja dari rumah (*work from home*) untuk mengurangi penyebaran virus selain kebijakan tersebut pemerintah juga pemberlakuan *social distancing* dan pembatasan berskala besar (PSBB termuat di Peraturan Pemerintah

Nomor 21 Tahun 2020 Tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB Dalam Rangka Percepatan Penanganan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Slemandalam melakukan pelayanan di tengah pandemi covid – 19 ini mengalami erubahan dari sistem pelayanan yang semua bersifat konvensional menjadi berbasis layanan online. Terdapat beberapa inovasi yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam meningkatkan kualitas pelayanan agar masyarakat dalam mengurus administrasi selama pandemi covid – 19. Prosedur tetap yang dijalankan oleh pemerintah Kabupaten Sleman dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat selama masa pandemi covid - 19 ini dijalankan mengikuti ketentuan yang ditetapkan oleh Bupati Sleman . Menurut Direktorat Jenderal Disdukcapil dan Protokol layanan kesehatan, yaitu antara lain pelayanan reguler yang dilakukan melalui aplikasi online Whatsapp dan Dinas Disdukcapil akan memproses permohonan sehingga masyarakat akan mengambil dokumen jika sudah selesai, serta untuk tatap muka pengambilan dokumen kependudukan dilakukan setiap hari kerja. Masyarakat diperbolehkan untuk memasuki ruang pelayanan dengan maksimal jumlah masuk sebanyak 20 orang dengan melakukan prosedur deteksi suhu tubuh sebagai langkah awal pengaman serta loket dilengkapi dengan tabir plastik agar dapat mengurangi penyebaran covid - 19.

Pertumbuhan orang di Indonesia termasuk terbesar di dunia sehingga menyebabkan pertumbuhan yang pesat dibidang pelayanan publik administrasi walaupun pelayanan masih tradisional yang mengharuskan masyarakat untuk datang ke kantor secara langsung. Perlunya perubahan terhadap layanan yang semula dilakukan secara konvensional atau offline menjadi sistem layanan online. Melakukan perubahan sistem ini merupakan salah satu wujud untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pada saat pandemi covid – 19 yang menyerang dunia tidak terkecuali Indonesia mengakibatkan instansi – instansi pemerintah melakukan inovasi dengan mengeluarkan layanan berbasis online untuk mengurangi penyebaran dari virus covid – 19.

Tabel 1.1
Permohonan Pelayanan Pembuatan KTP – Elektronik

No	Tahun		
	2018	2019	2020
1	88.471 Jiwa	106.969 Jiwa	115.808 Jiwa

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman 2020

Dalam pelaksanaan pelayanan publik terhadap pembuatan KTP – Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sempat dihapuskan penutup layanan perekaman KTP – Elektronik untuk pemula disebabkan karena dapat meningkatkan penularan virus covid – 19. Walaupun ditengah pandemi covid – 19 antusias masyarakat untuk

melakukan pembuatan KTP – Elektronik tidak menurun dilihat dari pemohon dari tahun 2018 berjumlah 88.471 jiwa, 2019 berjumlah 106.969 jiwa dan 2020 berjumlah 115.808 jiwa, sedangkan untuk pelayanan oleh yang dilakukan oleh masyarakat melalui web dukcapilonline.slemankab.go.id berjumlah 144 pemohon pada tanggal 25 Januari 2021. Selain menggunakan layanan online Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melakukan program jemput bola perekaman KTP – Elektronik di beberapa dusun.

Pada tanggal 02 Juni 2020 Disdukcapil Sleman membuka kembali pelayanan perekaman KTP elektronik sebagai tindak lanjut penerapan kebijakan “ new normal” dimasa pandemi covid - 19. Menurut Kepala Disdukcapil Sleman Jazim Sumirat, pelayanan perekaman KTP elektronik tetap mengikuti protokol kesehatan sesuai dengan Permenkes Nomor HK.OI.07/Menkes/328/2020 tentang Panduan Pencegahan Dan Pengendalian Corona Virus Disease 2019 (COVID – 19) Di Tempat Kerja Perkantoran dan Industri Dalam Mendukung Keberlangsungan Usaha Pada Situasi Pandemi covid. Petugas pelayanan perekaman dilengkapi dengan APD hamzah lengkap dan ruang perekaman didesain untuk menjaga social distance sehingga meminimalisir kontak langsung antara petugas dengan pemohon. Perekaman baru KTP Elektronik dimasa pandemi covid - 19 ini dibatasi sebanyak 50 orang perhari. Berbagai macam cara pemerintah Kabupaten Sleman dalam mengurangi menyebarkan covid - 19 dikalangan

perkantoran. Masyarakat kini dapat menggunakan aplikasi whatsapp dalam mengakses layanan administrasi kependudukan secara online, masyarakat hanya perlu mengirimkan berkas sesuai kebutuhan pelayanan, termasuk dengan perekaman KTP elektronik dan pendaftaran layanan KTP. Menggunakan aplikasi whatsapp dalam mempermudah pelayanan secara online mulai digunakan sejak tanggal 17 Maret 2020. Masyarakat hanya perlu mengirimkan berkas pendukung untuk melakukan pelayanan administrasi penduduk, pelayanan kartu keluarga dan kartu tanda penduduk elektronik, kartu identitas anak, akta kelahiran, dan akta kematian.

Layanan online yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman mengalami perubahan untuk meningkatkan kualitas layanan selama pandemi covid – 19. Pelayanan online untuk memudahkan masyarakat pada saat awal pandemi covid – 19 adalah melalui whatsapp namun seiring dengan berjalannya waktu dan banyak keluhan yang disampaikan oleh masyarakat mengenai layanan dengan sistem whatsapp maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman memperbaharui layanan dengan menggunakan sistem web dukcapilonline.slemankab.go.id hal tersebut juga menarik perhatian peneliti untuk melakukan penelitian mengenai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik terhadap pembuatan KTP – Elektronik pada masa pandemi covid – 19 tahun 2020.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana peningkatan kualitas pelayanan dalam pembuatan KTP Elektronik secara online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman Tahun 2020 ?

1.3 Tujuan Penelitian

Menganalisis terhadap penelitian publik yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman dalam meningkatkan kualitas layanan terhadap pembuatan KTP Elektronik secara layanan online dimasa pandemi covid – 19.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Sebagai gambaran mengenai pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman kepada masyarakat selama pandemi covid – 19 melalui layanan online.
2. Memberikan informasi dan saran kepada pemerintah sehingga dapat menjadi bahan rujukan dalam meningkatkan kualitas terhadap masyarakat.
3. Memberikan sumbangan pengetahuan terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman dalam pembuatan KTP – Elektronik selama pandemi covid – 19 melalui layanan online kepada masyarakat.

4. Sebagai bahan pijakan dan referensi bagi penelitian – penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah selama pandemi covid – 19.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi penulis dan pembaca, manfaat praktis yang diharapkan adalah bahwa seluruh tahapan penelitian yang diperoleh dapat menambah wawasan dan sekaligus pengetahuan mengenai pentingnya meningkatkan kualitas pelayanan publik pada saat pandemi covid – 19 untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus kepingannya.
2. Bagi pihak-pihak yang berkepentingan, penulis berharap manfaat hasil penelitian dapat diterima sebagai kontribusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan selama pandemi covid - 19.

1.5 Tinjauan Pustaka

Dalam melakukan penulisan terdapat beberapa sumber yang menjadi rujukan dan referensi tentang pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta birokrasi di era pandemi covid – 19, dari berbagai sumber terdapat berbagai macam penilaian terhadap pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil selama pandemi Covid – 19, dimana pelayanan yang diberikan oleh pemerintah selama pandemi Covid – 19 harus menggunakan layanan online agar dapat

mengurangi penyebaran virus covid – 19. Namun, masih terdapat permasalahan yang terjadi seperti kurang siapnya birokrasi dalam melayani masyarakat dengan pelayanan online, ketidak meratanya pembangunan infrastruktur menjadi salah satu penyebab kurangnya efektivitas pelayanan publik menggunakan layanan online di Indonesia.

Tabel 1.2
Tinjauan Pustaka

No	Penulis dan Judul Penelitian	Hasil Penelitaian
1	(Maryam, 2016) Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik	<p>Dalam melakukan penyelenggaraan pelayanan publik adalah upaya dalam memenuhi kebutuhan dasar dan hak – hak warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang diberikan oleh penyelenggara publik yaitu pemerintah. Penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia meliputi semua organ pemerintah pusat dan pemerintah daerah. Faktor yang mempengaruhi tidak berjalannya pelayanan publik dengan baik adalah</p> <ul style="list-style-type: none"> • Masalah struktural birokrasi yang menyangkut alokasi dana untuk pelayanan publik Serta faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik • Kendala kultural di dalam birokrasi dari perilaku aparat yang tidak mencerminkan perilaku melayani

2	(Mahsyar, 2011) Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik	Publik menuntut kualitas pelayanan publik dari birokrasi ,walaupun terkadang tuntutan tidak sesuai dengan harapan dikarenakan pelayanan publik secara empiris yang selama ini terjadi masih ditandai dengan hal – hal merugikan masyarakat seperti prosedur yang berbelit – belit, lambat, mahal, dan ketidakpastian waktu. Isu – isu yang terjadi di dalam pelayanan publik di Indonesia adalah terdapat permasalahan utama dari pelayanan publik saat ini yang berkaitan dengan peningkatan kualitas layanan.
3	(Ardianor, 2017) Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP – El di Kantor Kecamatan Bintang Ara Kabupaten Tabalong	Pelayanan terhadap masyarakat dilakukan oleh perusahaan – perusahaan maupun pihak swasta yang memproduksi barang dan jasa. Dalam penyelenggaraan pemerintahan, kegiatan pelayanan pembuatan KTP – EL adalah pendaftaran penduduk untuk sistem informasi administrasi kependudukan (siak merupakan satu fungsi pemerintah kecamatan, hal ini ditandatangani oleh sub seksi pemerintahan desa atau kelurahan dan administrasi kependudukan pada seksi pemerintahan.
4	(Eki Darmawan, 2020) Kebijakan <i>Work from Home</i> bagi Aparatur Sipil Negara dimasa Pandemi covid Ovid – 19	Proses kinerja Aparatur Sipil Negara selama ini di Indonesia lebih banyak bersifat konvensional, sehingga membuat pelayanan secara online jarang bekerja. Pandemi covid – 19 ini memaksa pemerintah untuk membuat kebijakan baru untuk mencegah penyebaran Covid – 19,

		salah satu kebijakan pemerintah adalah tentang <i>work from home</i> (WFH). Kebijakan WFH yang telah diterapkan di Indonesia selama pandemi covid – 19 belum maksimal karena terdapat beberapa faktor diantaranya belum meratanya infrastruktur teknologi informasi yang belum semua daerah di Indonesia mempersiapkan sistem dokumentasi berbasis teknologi serta hanya Sebagian instansi siap memberikan layanan berbasis aplikasi atau teknologi informasi.
5	(Rukayat, 2017) Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di_Kecamatan Pasirjambu	Pemerintah adalah penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat bertanggung jawab serta terus berupaya dalam memberikan pelayanan yang terbaik guna meningkatkan kualitas pelayanan publik. Kepuasan masyarakat menjadi salah satu tolak ukur keberhasilan penyedia layanan publik untuk memberikan pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di_Kecamatan Pasirjambu dilihat dari aspek fasilitas fisik, kehandalan, jaminan, daya tanggap, empati belum memenuhi fasilitas yang memadai untuk memberikan pelayanan terhadap masyarakat.
6	(Anggraeni, 2014) Menciptakan Sistem Pelayanan Publik yang Baik : Strategi Reformasi Birokrasi Dalam Pemberantasan Korupsi	Pemerintah memiliki peran yang cukup besar untuk memenuhi kebutuhan dan kesejahteraan masyarakat, salah satu wujud nyata adalah melalui penyelenggaraan pelayanan publik. Masih rendahnya

		<p>komitmen pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas dan rentannya Tindakan korupsi yang dilakukan oleh birokrasi maupun pemerintah menyebabkan menurunnya kepercayaan masyarakat kepada negara.</p>
7	<p>(Nugraha, 2018) E – Government dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E – Government dipemerintah Kabupaten Sleman</p>	<p>Sejak diberlakukannya Inpres Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Pengembangan e – government pemerintah harus dituntut untuk mampu memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi melalui pengembangan pelayanan publik berbasis e – government. Pelayanan yang berada di Indonesia pada tingkat nasional sudah banyak memiliki inisiatif untuk mengimplementasikan e – government. Namun, kondisi dilapangan menemukan perbedaan yang terjadi antar daerah dengan beberapa factor seperti</p> <ul style="list-style-type: none"> • Keterbatasan anggaran • Insfrastruktur dan sumber daya manusia yang berbeda-beda
8	<p>(Yulianto, 2020) Meningkatkan Kompetensi Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Menuju Era New Normal</p>	<p>Aparatur Sipil Negara (ASN diwajibkan untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas berdasarkan pada prinsip pelayanan publik. Oleh sebab itu dibutuhkan sistem yang menjadi standar pelayanan publik dan pedoman dalam melakukan pelayanan berkualitas, kecepatan, kdmudahan, keterjangkauan, dan pelayanan yang terukur sebagai janji pada publik. Pandemi covid</p>

		– 19 bukan menjadi halangan ataupun alasan keterbatasan dalam memberikan pelayanan publik, standar pelayanan publik harus memiliki tolak ukur yang kuat dengan partisipasi masyarakat dan komitmen kepemimpinan.
9	(Mansyur, 2013) Efektivitas Pelayanan Publik Dalam Perspektif Konsep Administrasi Publik	Pelayanan mempunyai makna sesuatu yang bersifat jasa terhadap seseorang memerlukan pelayanan, baik yang diberikan oleh suatu lembaga, yayasan, ataupun oleh kelompok dan perorangan. Jasa akan selalu dikaitkan dengan pelayanan atau kepuasan masyarakat.
10	(Taufik, 2020) Birokrasi Baru Untuk New Normal Tinjauan Model Perubahan Birokrasi Dalam Pelayanan Publik di Era Covid – 19	Kondisi pandemic covid – 19 menuntut para Aparatur Sipil Negara untuk menghasilkan inovasi dan kreativitas dalam pelayanan publik. Berbagai layanan berbasis online semakin marak digunakan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Namun, masih terdapat kendala di mana birokrasi masih kurang tanggap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga diperlukan peningkatan kualitas pelayanan publik supaya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pemerintah semakin tinggi mesti dalam pandemi covid – 19. Salah satu hal yang harus diperhatikan adalah kesehatan dan keselamatan para ASN dan masyarakat saat kondisi covid – 19.

Pada tabel diatas terdapat perbedaan antara studi terdahulu dengan studi yang akan peneliti lakukan terletak pada fokus penelitiannya, dimana penelitian yang akan saya lakukan berfokus mengenai peningkatan pelayanan publik saat masa pandemi - 19 melalui layanan online yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman untuk mempermudah layanan bagi masyarakat yang akan mengurus pelayanan administrasi di Kabupaten Sleman . Oleh sebab peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini dikarena pademi co- 19 ini baru pertama terjadi di dunia tidak terkecuali Indonesia yang menyebabkan beberapa berubah dalam melakukan proses pelayanan terhadap masyarakat untuk mengurangi menyebarkan virus covid - 19.

1.6 Kerangka Teori

1.6.1 Pelayanan Publik

A. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang untuk mendapatkan kepuasan terhadap orang yang diberikan pelayanan tergantung kemampuan penyedia pelayanan dalam memenuhi harapan pengguna (Moenir, 1995). Pelayanan adalah aktivitas yang ditawarkan oleh lembaga kepada pihak lain (Sinambela, 2008). Sehingga pelayanan dapat diartikan sebagai kegiatan atau usaha yang dilakukan oleh penyedia pelayanan kepada penerima pelayanan dengan tujuan pemenuhan kebutuhan.

Pelayanan publik menurut (Mohammad, 2003 pada dasarnya menyangkut beberapa aspek kehidupan yang sangat luas dalam kehidupan bernegara, oleh karena itu pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan berbentuk pengantaran ataupun pelayanan lainnya agar terpenuhinya kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas dan lainnya. Pelayanan publik menurut Robert (1996 : 30 yakni ‘ segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah dan lingkungan badan usaha milik negara atau daerah dalam barang atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketertiban – ketertiban ‘.

Undang – undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan mengenai pelayanan publik adalah ‘ kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang – undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik ‘.

Publik adalah sejumlah manusia yang memiliki pikiran, perasaan , harapan, dan sikap yang sama sesuai dengan norma yang dimiliki (Syafi'i, 1999). Publik dapat diartikan sebagai

sekelompok orang yang memiliki pemikiran yang sama untuk mewujudkan tujuan yang sesuai dengan norma. Sehingga Pelayanan publik adalah segala pelayanan yang diberikan kepada khalayak umum baik berupa pelayanan dalam bentuk barang atau pelayanan dalam bentuk jasa untuk memenuhi kebutuhan umum. Sementara itu menurut Sianipar (1999) mengatakan bahwa pelayanan publik dapat dinyatakan sebagai segala sesuatu bentuk dari pelayanan sektor publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam bentuk barang maupun jasa yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan ketentuan perundang – undangan. Adapun pengertian lain mengenai pelayanan publik adalah sebagai pemberi layanan keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada orang yang bersangkutan sesuai dengan peraturan pokok atau tata cara yang telah ditetapkan.

Di dalam Keputusan Menteri Penyelenggaraan Aparatur Negara (Kepmen PAN nomor 63 tahun 2003) menyebutkan tentang pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerimaan pelayanan ataupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan. Sebagai wujud dari apa yang seharusnya diperhatikan serta dilakukan oleh pelayanan publik agar meningkatkan kualitas pelayanan menjadi lebih baik, maka didalam pelayanan seharusnya mudah didalam

pengurusan bagi yang berkepentingan, mendapatkan pelayanan yang wajar, mendapatkan pelayanan yang sama tanpa adanya pilih kasih, dan mendapatkan perlakuan yang transparan serta jujur.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan serta publikasi sebagai jaminan terhadap kepastian untuk penerima layanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang ditetapkan didalam penyelenggaraan pelayanan publik, sekiranya meliputi :

1. Prosedur pelayanan yang ditetapkan serta termasuk dengan pengaduan
2. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai pada tahap penyelesaian
3. Biaya pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan didalam proses pemberian pelayanan
4. Produk pelayanan barang / jasa yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
5. Sarana prasarana yang memadai
6. Kompetensi petugas yang telah ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Dari pengertian – pengertian yang telah dijabarkan sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan bahwa pelayanan

publik yaitu pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat pada penyelenggaraan negara. Negara yang didirikan oleh masyarakat atau publik dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada dasarnya negara khususnya birokrasi harus dapat memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan administrasi.

B. Unsur – Unsur Pelayanan Publik

Menurut (Barata A. A., 2004) terdapat enam unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu :

- a. Penyedia layanan, yakni pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu terhadap konsumen, baik berupa layanan yang berbentuk penyediaan barang dan jasa.
- b. Penerima layanan, yakni orang(*customer*) yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
- c. Jenis layanan, yakni layanan yang diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
- d. Kepuasan pelanggan, yakni layanan yang diberikan oleh penyedia layanan mengacu pada tujuan utama yaitu adalah kepuasan pelanggan. Hal tersebut sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang didapatkan oleh pelanggan berkaitan erat dengan standar kualitas barang atau jasa yang diberikan oleh penyedia layanan.

Sedangkan menurut Kasmir (2006:34) ciri – ciri dari pelayanan publik yang baik memiliki unsur – unsur yaitu :

- a. Tersedianya karyawan yang baik.
- b. Tersedianya sarana dan prasarana yang memadai.
- c. Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan sejak awal sampai akhir.
- d. Dapat melayani dengan cepat dan tepat.
- e. Dapat berkomunikasi.
- f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
- g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
- h. Berusaha memahami kebutuhan pelanggan.
- i. Dapat memberikan kepercayaan kepada pelanggan.

C. Asas – Asas Pelayanan Publik

Menurut Ratminto dan Winarsih (2006:245) terdapat beberapa asas didalam penyelenggaraan pelayanan publik pemerintahan, yaitu :

- a. Empati terhadap *customers*, yakni pegawai yang melakukan pelayanan terhadap urusan perizinan dari instansi penyelenggara jasa perizinan harus dapat berempati dengan masyarakat pengguna layanan.
- b. Pembatasan prosedur, yakni prosedur yang digunakan harus dirancang secara efektif agar prosedur yang digunakan tidak berbelit – belit.

- c. Kejelasan tata cara pelayanan, yakni tata cara pelayanan harus dirancang sesingkat mungkin serta dikomunikasikan kepada masyarakat pengguna layanan.
- d. Meminimalisasi persyaratan pelayanan, yakni persyaratan dalam mengurus pelayanan harus dibatasi sehingga masyarakat tidak perlu memerlukan persyaratan yang banyak untuk mengurus layanan.
- e. Kejelasan kewenangan, yakni kewenangan pegawai yang melayani masyarakat menggunakan jasa layanan harus dirumuskan se jelas mungkin dengan membuat bagan tugas dan distribusi kewenangan.
- f. Transparansi biaya, yakni biaya pelayanan harus ditetapkan secara transparan.
- g. Kepastian jadwal dan durasi layanan, yakni masyarakat saat menggunakan layanan harus diberikan kepastian jadwal dan durasi layanan oleh penyedia layanan.
- h. Meminimalisasi formulir, yakni formulir harus dirancang secara efisien sehingga dapat menghasilkan formulir komposit (satu formulir dapat dipakai untuk berbagai keperluan).
- i. Maksimalisasi masa berlaku izin, yakni dalam menghindari seringnya masyarakat mengurus izin, maka dapat dilakukannya masa berlaku izin yang panjang.

- j. Kejelasan hak dan kewajiban penyedia layanan dan *customers*, yakni hak – hak dari penyedia layanan dan *customers* dirumuskan dengan jelas dengan dilengkapi dengan sanksi dan ketentuan ganti rugi.
- k. Efektivitas penanganan keluhan, yakni pelayanan yang dilakukan harus sebaik mungkin sehingga menghindari keluhan dari *customers* namun saat terdapat keluhan yang disampaikan harus diterima dan dievaluasi sehingga permasalahan dapat diselesaikan dengan baik.

D. Jenis – Jenis Pelayanan

Terdapat pengelompokan jenis pelayanan masyarakat yang berdasarkan pada ciri – ciri serta sifat kegiatan dalam proses pelayanan dibedakan menjadi :

- a. Jenis Pelayanan Administratif

Pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berbentuk kegiatan pencatatan, pengambilan keputusan, penelitian, dokumentasi kegiatan tata usaha lainnya secara keseluruhan menghasilkan produk akhir dokumen seperti sertifikat, rekomendasi, izin – izin.

- b. Jenis Pelayanan Barang

Pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan serta pengolahan bahan berbentuk fisik

termasuk dalam distribusi dan penyampaian kepada konsumen secara langsung pada suatu sistem.

c. Jenis Pelayanan Jasa

Pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berwujud penyediaan sarana dan prasarana dan penunjangnya. Produk akhir berupa jasa yang mendatangkan manfaat untuk penerimanya secara langsung serta habis terpakai dalam waktu tertentu. isalnya, pelayanan angkutan darat, laut, serta udara.

E. Prinsip Pelayanan Publik

Tujuan utama dari pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat, dalam mencapai hal tersebut diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Berdasarkan pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 62 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Pelayanan publik mengandung :

- a. Kesederhanaan, yakni prosedur pelayanan publik tidak berbelit – belit, mudah untuk dipahami dan mudah dijalankan.
- b. Kejelasan, yakni kejelasan mencakup persyaratan Teknik administrasi pelayanan publik dan unit kerja atau pejabat yang berwenang memberikan tanggung jawab dalam pelayanan dan penyelesaian kegiatan yang mencakup pelayanan publik, rincian biaya pelayanan publik.
- c. Kepastian waktu.

- d. Akurasi, yakni pelayanan publik yang diterima dengan tepat dan benar.
- e. Keamanan proses, yakni produk layanan publik yang memberikan rasa aman atas dasar hukum.
- f. Tanggung jawab, yakni penyelenggaraan pelayanan publik bertanggung jawab atas penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana.
- h. Kemudahan akses, yakni tempat serta lokasi sarana pelayanan mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan yang ditunjukkan oleh pemberi layanan.
- j. Kenyamanan, yakni lingkungan pelayanan yang digunakan harus tertib dan teratur

F. Kepuasan pelayanan : sebagai tolak ukur untuk kualitas pelayanan yang diberikan (Determinasasi Kualitas Pelayanan Jasa).

Menurut (Philip Kotler 2007, 383) faktor yang menentukan kualitas jasa yang dapat diterima oleh pelanggan mempunyai parameter sehingga dapat diukur, determinan pelayanan tersebut adalah :

- a. Empati (*Emphathy*)
- b. Jaminan (*Assurance*)
- c. Berwujud (*Tangibles*)
- d. Keadalan (*Reability*)
- e. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Dimensi dalam Kualitas Pelayanan, ada lima dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas dari sebuah pelayanan (Berry, 1991), biasanya hal ini disebut dengan SERVQUAL. Lima dimensi tersebut adalah :

- a. Empati (*Emphathy*) adalah memberikan perhatian yang tulus bersifat individual atau pribadi diberikan kepada pelanggan dengan upaya memahami keinginan pelanggan.
- b. Kepastian (*Assurance*) adalah pengetahuan dan kesopanan aparatur atau karyawan serta kemampuan untuk selalu menjaga kepercayaan
- c. Berwujud (*Tangibles*) adalah bukti fisik dari jasa yang meliputi fasilitas fisik dan peralatan pendukung digunakan untuk menghasilkan jasa.
- d. Keandalan (*Reability*) adalah kemampuan penyelenggara jasa yang dapat diandalkan, konsisten dan akurat dalam melakukan pelayanan publik

- e. Daya tanggap (*Responsiveness*) adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang tangkap dan tepat kepada pelanggan dengan menyampaikan informasi yang jelas.

1.6.2 KTP – Elektronik

Kartu Tanda Penduduk Elektronik adalah kepanjangan dari KTP – El yang merupakan program dari pemerintah untuk menggantikan KTP konvensional. Dengan menggunakan KTP – EL memiliki fungsi agar penduduk yang tinggal di Indonesia menjadi lebih seragam, untuk melaksanakan penduduk hanya boleh memiliki satu buah KTP – EL, semua penduduk Indonesia yang sudah berumur 17 tahun atau sudah pernah menikah yang sudah resmi menetap di Indonesia wajib mempunyai KTP serta berlaku seumur hidup. Menurut Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 mengenai KTP Elektronik (KTP – El adalah Kartu Tanda Penduduk yang dilengkapi dengan cip berfungsi sebagai identitas resmi penduduk bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksanaan. Terdapat beberapa fungsi dari adanya KTP – Elektronik bagi masyarakat antara lain :

- a. Mencegah KTP ganda dan pemalsuan KTP.
- b. Sebagai identitas jati diri.
- c. Berlaku secara nasional sehingga tidak diperlukannya pembuatan KTP lokal untuk mengurus perizinan, pembukaan rekening bank, dan lain sebagainya.

d. Terciptanya akuratan data penduduk dalam mendukung pembangunan.

1.6.3 Pandemi Covid – 19

Pandemi adalah penyebaran suatu penyakit atau wabah yang bergerak melintas ke teritorial negara – negara berskala besar dari epidemi. Pandemi covid – 19 merupakan peristiwa penyebaran penyakit koronavirus 2019, penyakit ini disebabkan oleh koronavirus jenis baru yang diberikan nama SARS-CoV-2.

1.6.4 Definisi Konseptual

Definisi konseptual yang digunakan untuk memberikan gambaran dengan jelas mengenai permasalahan berkaitan dengan penelitian yang akan menjadi dasar untuk mengetahui kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil :

a. Pelayanan Publik

Kegiatan yang dilakukan oleh penyedia pelayanan terhadap masyarakat umum dengan tujuan pemenuhan kebutuhan. Dimana pelayanan yang diberikan dapat berupa barang dan jasa .

1.6.5 Definisi Operasional

Definisi operasional yang digunakan untuk memberikan gambaran dengan jelas mengenai permasalahan berkaitan dengan penelitian yang akan menjadi dasar untuk mengetahui kualitas

pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menggunakan teori pelayanan publik menurut (Philip Kotler 2007, 383 :

1. Empati (*Emphathy*) yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, perhatian dan memahami kebutuhan diinginkan oleh pelanggan, indikator dimensi ini adalah :
 - a. Petugas dalam memberikan informasi mengenai pelayanan.
 - b. Petugas dalam memberikan solusi.
2. Jaminan (*Assurance*) yaitu mencakup kemampuan, pengetahuan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh petugas penyedia layanan, indikator dalam dimensi ini adalah :
 - a. Keramahan petugas pada saat memberikan layanan.
 - b. Petugas dalam memberikan jaminan tepat waktunya.
3. Berwujud (*Tangibles*) yaitu meliputi fasilitas fisik, pegawai dan perlengkapan, indikator dalam dimensi ini adalah :
 - a. Cara kerja web online Disdukcapil
 - b. Peralatan yang digunakan.
4. Keandalan (*Reability*) yaitu kemampuan yang dimiliki oleh petugas untuk memberikan pelayanan akurat dan memuaskan, indikator dalam dimensi ini adalah :
 - a. Ketepatan dan kecermatan petugas dalam memberikan layanan
 - b. Keahlian petugas dalam menggunakan peralatan saat melakukan proses pelayanan.

5. Daya Tanggap (*Responsiveness*) yaitu keinginan para petugas dalam membantu pelanggan serta memberikan pelayanan yang tanggap, indikator dalam dimensi ini adalah :
 - a. Respon petugas saat terdapat keluhan dari pelanggan
 - b. Kesiapan petugas dalam melayani pelanggan.

1.7 Metode Penelitian

1.7.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang akan dipakai dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Pengertian dari kualitatif itu sendiri adalah merupakan penelitian yang memahami fenomena yang terdapat di lapangan dalam konteks natural tanpa adanya unsur rekayasa maupun memanipulasi fenomena (Leedy & Ormrod dalam Sarosa, 2012 : 7).Metode penelitian kualitatif digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam pada suatu data yang mengandung makna.

Sumber yang digunakan oleh peneliti adalah dengan menggunakan data sekunder yang berarti berupa dokumentasi yang diantaranya tulisan, gambar, atau karya karya monumnetel dari seseorang(Sugiyono, 2018dari semua hal itu yang berkaitan dengan pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik terhadap pembuatan ktp elektronik dimasa pandemi - 19 tahun 2020 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman .

1.7.2 Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Teknik wawancara ini dilakukan kepada pihak – pihak yang bersangkutan mengenai pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman.

Sleman kepada masyarakat selama pandemi covid - 19 agar dapat mendapatkan informasi yang lebih informasi dan mendalam. Narasumber yang berkaitan dengan penelitian adalah :

Tabel 1.3
Narasumber Penelitian

No	Narasumber	Jabatan
1.	Ibu Setiti Mariyanti,S.Sos	Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
2.	Ibu Raden Rara Endang Mulatsih,S.Sos., M.Si	Kepala Bidang Pelayanan Pendaftara Penduduk
3.	Ibu Endah Nuriyaning	Kepala Jawatan Umum Kapanewon Gamping
4.	Mas Andri	Pengelola Data Disdukcapil
5.	Bapak Agus	Masyarakat, pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman
6.	Mbak Andayani	Masyarakat, pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman
7.	Mbak Jasnis	Masyarakat, pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman
8.	Mbak Keisha Adelia	Masyarakat, pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman
9.	Mbak Wivi	Masyarakat, pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman
10.	Ibu Arin	Masyarakat, pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman

b. Dokumentasi

Data dokumentasi dapat berupa tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang (Sugiyono, 2018). Dokumentasi adalah salah satu analisa yang dilakukan peneliti untuk menganalisis data tertulis sekunder yang diperoleh dari buku, dokumentasi, jurnal, bahkan media massa. Data dokumentasi ini yang berkaitan dengan efektivitas pemerintah dalam melakukan pelayanan publik kepada masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman selama pandemic Covid-19.

c. Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data yang menggunakan pengamatan langsung terhadap objek penelitian yang diteliti, baik secara langsung maupun tidak langsung. Observasi dilakukan peneliti supaya mengetahui hal yang terjadi dilapangan, apakah pelayanan publik khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang diberikan oleh pemerintah sudah efektif atau belum dalam meningkatkan pelayanan selama pandemic19. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kegiatan observasi sebagai kegiatan pengamatan dan pencatatan yang dilakukan langsung oleh peneliti guna penyempurnaan data.

1.7.3 Teknik Analisis Data

Sugiyono (2018) mengatakan bahwa analisis data adalah suatu proses mencari dan menyusun yang dilakukan secara sistematis data diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi dengan mengelompokkan data di dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit – unit , melakukan sistesa, menyusun ke dalam pola, memilih yang penting serta dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga akan dapat mudah dipahami oleh diri sendiri dan orang lain.

1.7.4 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman beralamatkan di Jalan KRT Pringgodingrat No. 3 Beran Tridadi Sleman