

KINERJA APARATUR PEMERINTAH DALAM PELAYANAN PUBLIK DITENGAH PANDEMI COVID-19 DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA PONTIANAK

Oleh :

NOVITA LESTARI^{1*}

NIM : E1031141011

Dr. S Y Pudjianto, M. Si², Bima Sujendra, S.IP, M.Si^{2*}

Email : novitalestari181196@gmailcom

1. Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak
2. Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak

ABSTRAK

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk mengevaluasi dan menjelaskan fenomena kinerja pelayanan pemerintah ditengah kasus Covid-19 pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pontianak dengan menggunakan pendekatan proses (*internal process approach*), terutama memahami dan menjelaskan fenomena dalam hal efisiensi pelayanan, produktivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Variabel kinerja ini penting diteliti karena didasarkan atas alasan bahwa kinerja *output* yang diberikan kepada lingkungan akan sangat tergantung pada tinggi rendahnya kinerja. Hal ini berarti organisasi birokrasi pemerintah tak dapat meningkat kebertanggungjawabannya (*accountability*), kepercayaan, menciptakan keadilan, efektivitas eksternal dan kepuasan masyarakat sebagai indikator kinerja eksternalnya tanpa memiliki kinerja internal yang baik. Penelitian ini dilakukan menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan analisa data secara kualitatif serta dengan menggunakan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini mengungkapkan bahwa kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak sudah hampir cukup baik dalam pelayanan terhadap masyarakat, namun masih ada bagian yang sepenuhnya belum optimal. Hal tersebut dapat dilihat dari tingkat kebingungan masyarakat dalam pendaftaran Online. Masyarakat sempat kebingungan dengan alur pendaftaran yang dilakukan mengingat keterbatasan jumlah kuota yang dilakukan Disdukcapil Kota Pontianak di masa Pandemi Covid-19. Hal tersebut yang membuat masyarakat malas untuk mendaftar secara online karena selain kuota yang terbatas juga terkendala dengan *Smartphone* yang mereka gunakan. Sehingga mengakibatkan penumpukan antrian secara offline.

Kata Kunci : ASN, Covid-19, Kinerja, Pelayanan

ABSTRACT

The study aimed to evaluate and explain the phenomenon of the government service performance during the COVID-19 case at the Population and Civil Registration Department of Pontianak City using the internal process approach, especially to understand and explain the phenomenon in terms of service efficiency, productivity, responsibility, and accountability. This performance variable is important to study because it is based on the reason that the performance of the output given to the environment will depend on the level of performance. This means that the government bureaucratic organizations cannot increase their accountability and trust as well as create justice, external effectiveness, and community satisfaction as external performance indicators without having good internal performance. This study used the descriptive research design with a qualitative analysis. The techniques of data collection were observation, interview, and documentation. The results of this study showed that the performance of the Civil Servants at the Population and Civil Registration Department of Pontianak City was almost good enough in service to the community, but there were still parts that were not fully optimized. This could be seen from the level of public confusion in online registration. The community was confused about the registration process in which the limited number of quotas was given by the Population and Civil Registration Department of Pontianak City during the COVID-19 Pandemic. This was what made people lazy to register online because apart from the limited quota, they were also constrained by the smartphones they used. This resulted in the accumulation of queues offline.

Keywords: *Civil Servants, COVID-19, Performance, Service*



1. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Penelitian

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik yang berada di pusat maupun daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN), yang berbentuk pelayanan barang maupun pelayanan jasa. Di era modern seperti sekarang ini masyarakat semakin terbuka dengan informasi sehingga menjadikan masyarakat semakin kritis terhadap segala hal, tak terkecuali terhadap pelayanan publik dimana masyarakat sebagai penerima pelayanan. Oleh karena itu, negara harus mampu memberikan dan mengarahkan seluruh kegiatan pelayanan dalam mencapai tujuan yakni pelayanan negara terhadap seluruh rakyatnya. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah mencakup pelayanan masyarakat dan pelayanan administrasi. Kedua hal tersebut beriringan dalam mewujudkan kinerja pelayanan yang baik (*good performance*) dalam pemerintahan. Tujuan pelayanan publik didukung dengan diberlakukannya. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah. Penyelenggaraan pemerintahan dalam konteks otonomi daerah diharapkan untuk lebih mengutamakan kepentingan masyarakat terutama dalam penyediaan

fasilitas publik dan administrasi publik. Penyelenggaraan pelayanan publik dalam pemerintahan di atur dalam pedoman kerja masing-masing organisasi sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya untuk mewujudkan pemerintahan yang baik. Tertib administrasi adalah suatu konsep pengembangan pelayanan yang ditujukan kepada penyelenggara administrasi sehingga pelayanan administrasi menjadi lebih efektif dan efisien. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang sesuai antara hasil dan harapan serta dilakukan berdasarkan aturan yang sudah ditetapkan dalam pelayanan untuk mensejahterakan masyarakat. Pelayanan yang baik sangat didambakan oleh semua penyelenggara administrasi atau administrator karena pekerjaan yang membutuhkan ketepatan waktu, kejelasan kerja, keterbukaan dan kesederhanaan agar mereka yang dilayani menjadi puas. Harapan seperti ini tentunya akan mengarah kepada pelayanan publik yang baik serta efisien. Namun demikian pelayanan terkadang menjadi tidak efektif karena adanya suatu kondisi dimana diberlakukan pembatasan pelayanan yang mengakibatkan pelayanan menjadi tidak efisien. Permasalahan ketidakefektifan pelayanan publik juga sedang terjadi pada saat sekarang, hal ini dikarenakan munculnya pandemi corona *Virus Disease*

(Covid-19) yang juga membawa dampak signifikan ke perubahan dunia. Mulai dari aspek ekonomi, sosial, hingga kehidupan sehari-hari, hampir tidak ada yang bisa berkelit dari kemunculan virus Covid-19 ini, tidak terkecuali terhadap pelayanan publik. Dengan banyaknya instansi penyelenggara layanan publik yang membatasi layanan, menginisiasi layanan online bahkan sampai meniadakan pelayanan sementara, menjadi satu fenomena yang harus dilakukan. Pembatasan pelayanan publik ini mulai dilakukan oleh pemerintah sejak pertengahan bulan Maret 2020 ini, dimulai dengan meliburkan anak sekolah dengan meminta untuk belajar di rumah dan kemudian pembatasan kegiatan-kegiatan yang menyangkut orang ramai bahkan dihapuskan. Selain itu, beberapa instansi pemerintah maupun swasta mengeluarkan kebijakan *Work From Home* (WFH) dengan kriteria-kriteria tertentu. Pemberlakuan WFH ini memang tidak diberlakukan kepada seluruh penyelenggara pelayanan publik, dikarenakan ada beberapa bidang yang tidak dapat melakukan WFH, seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terkait dengan perekaman KTP-El, mengenai pembayaran pajak kendaraan bermotor maupun perpanjangan STNK di Samsat, dan bidang-bidang lain yang memerlukan

kedatangan masyarakat secara langsung. Walaupun tidak memberlakukan WFH, tetapi tetap memberlakukan pembatasan pelayanan publik. Pembatasan yang dilakukan yaitu seperti dengan mengurangi jumlah antrian yang masuk ke dalam ruangan dan di dalam ruangan, serta pelayanan harus mengikuti anjuran jarak aman yaitu minimal 1 meter. Dengan berlakunya WFH bagi aparatur pemerintah yang bergerak dalam pelayanan publik, menyebabkan pelayanan publik menjadi terhambat, karena pada akhirnya beberapa bidang pelayanan tidak dapat melayani masyarakat secara langsung. Himbauan pemerintah untuk tetap berada di rumah dan pembatasan pemberian pelayanan publik ini memang membuat masyarakat menjadi kurang nyaman dalam menerima pelayanan publik, tetapi ini merupakan kebijakan yang saat ini diambil pemerintah untuk membatasi atau menghentikan penyebaran Virus Corona. Akan tetapi, penyelenggara pelayanan publik kemudian membuat inovasi-inovasi dalam memberikan pelayanan agar pelayanan tidak terhambat seperti dengan memberikan pelayanan melalui sistem online. Di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sendiri sebagai dasar dalam penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan pelayanan tidak diatur mengenai

pembatasan pelayanan publik sebagaimana yang diterapkan oleh penyelenggara pelayanan publik saat ini, tetapi berdasarkan undang-undang ini diatur bahwa Penyelenggara pelayanan publik mempunyai kewajiban untuk memenuhi komponen standar pelayanan minimal seperti persyaratan, dasar hukum, sistem mekanisme prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya, produk layanan, dan lain-lain sesuai dengan dalam Pasal 21. Sehingga walaupun ada kebijakan pembatasan pelayanan publik tersebut penyelenggara pelayanan publik tetap harus mematuhi standar pelayanan minimal dengan tetap memperhatikan hak dan kewajiban masing-masing pihak baik penyelenggara maupun masyarakat sebagaimana diatur dalam BAB IV dari Pasal 14 sampai dengan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Sehingga walaupun terjadi pembatasan dalam pemberian pelayanan publik, tetapi penyelenggara masih memberikan pelayanan publik yang prima kepada masyarakat. Memang dengan adanya pembatasan pelayanan publik menjadi sedikit berkurang *benefit* yang diperoleh masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik. Akan tetapi, masyarakat tetap mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan publik yang baik dan masyarakat mempunyai peran dalam

pengawasan terhadap pembatasan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam upaya meningkatkan kewaspadaan terhadap resiko penularan infeksi Covid-19 maka pihak Disdukcapil Kota Pontianak melakukan perubahan jam pelayanan dan seluruh pendaftaran pelayanan dilakukan secara online dengan pembatasan jumlah kuota antrian. Sistem pendaftaran online ini disetting ketika sebuah layanan kuota terpenuhi, maka sistem akan tertutup. Mengingat tingginya kebutuhan penduduk akan KTP, sistem menjadi relatif sangat cepat tertutup karena antrian telah penuh. Himbuan kepada seluruh masyarakat yang tidak memiliki kepentingan mendesak juga diberikan untuk menunda pengurusan dokumen kependudukan ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak. Penelitian ini diarahkan untuk mengevaluasi dan menjelaskan fenomena kinerja pelayanan pemerintah ditengah kasus Covid-19 pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pontianak dengan menggunakan pendekatan proses (*internal process approach*), terutama memahami dan menjelaskan fenomena dalam hal efisiensi pelayanan, produktivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Variabel kinerja ini penting diteliti karena didasarkan atas

alasan bahwa kinerja *output* yang diberikan kepada lingkungan akan sangat tergantung pada tinggi rendahnya kinerja. Hal ini berarti organisasi birokrasi pemerintah tak dapat meningkatkan kebertanggungjawabannya (*accountability*), kepercayaan, menciptakan keadilan, efektivitas eksternal dan kepuasan masyarakat sebagai indikator kinerja eksternalnya tanpa memiliki kinerja internal yang baik.

2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka diperoleh identifikasi masalahnya adalah sebagai berikut:

1. Adanya keluhan masyarakat mengenai pelayanan publik menjadi terbatas dan aparatur pemerintah tidak dapat melayani masyarakat secara langsung.
2. Penundaan pengurusan dokumen kependudukan kepada seluruh masyarakat yang tidak memiliki kepentingan mendesak ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak.

3. Fokus Penelitian

Untuk memudahkan dan agar peneliti memiliki arah yang jelas dalam menginterpretasikan fakta dan data kedalam penulisan skripsi ini, maka terlebih dahulu dirumuskan masalahnya. Berdasarkan uraian latar belakang masalah, maka fokus dalam penelitian ini adalah “Kinerja Aparatur Pemerintah Rahmalia Wulandari

Dalam Pembatasan Pelayanan Publik Ditengah Wabah Covid-19 pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pontianak”.

4. Rumusan Masalah

Berdasarkan fenomena yang terdapat pada latar belakang masalah dan fokus penelitian yang telah ditentukan sebelumnya, penelitian tertarik untuk mengetahui sejauh mana kinerja aparatur pemerintahan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pontianak. Dengan demikian peneliti menentukan rumusan permasalahan dalam penelitian ini yaitu : “Bagaimana Kinerja Aparatur Pemerintah Dalam Pembatasan Pelayanan Publik Ditengah Wabah Covid-19 pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pontianak?”

5. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yakni untuk “Mengetahui Kinerja Aparatur Pemerintah Dalam Pembatasan Pelayanan Publik Ditengah Wabah Covid-19 pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pontianak”.

6. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara teoritis Penelitian ini dapat dijadikan sebagai rujukan bagi para mahasiswa, peneliti, maupun

masyarakat secara umum sebagai bahan bacaan informasi wawasan pengetahuan serta referensi khususnya terkait dengan efektifitas kinerja pembatasan pelayanan publik oleh aparatur pemerintahan ditengah wabah covid-19 pada dinas kependudukan dan catatan sipil Kota Pontianak.

2. Adapun manfaat praktis Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi aparatur pemerintah dalam menjalankan efektifitas kerja ditengah wabah covid-19 serta bisa menjadi referensi salah satu rujukan dasar dalam melaksanakan pelayanan publik.

B. TINJAUAN PUSTAKA

1. Pengertian Kinerja

Secara etimologi, kata kinerja berarti suatu yang hendak dicapai, prestasi yang diperlihatkan, kemampuan kerja. Dalam *Dictionary Contemporary English* Indonesia, istilah kinerja digunakan bila seseorang menjalankan suatu proses dengan terampil sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang ada.

Menurut Rivai (2005), kinerja sering dihubungkan dengan tingkat produktivitas yang menunjukkan resiko input dan output dalam organisasi. Sementara Sedarmayanti (2001:50), bahwa: “Kinerja merupakan terjemahan dari *performance* yang berarti

prestasi kerja, pelaksanaan kerja, pencapaian kerja, untuk kerja atau penampilan kerja”. Ada juga yang memberikan pengertian kinerja sebagai pelaksanaan suatu fungsi, seperti yang dikemukakan oleh Whitmore (1997:104), kinerja adalah pelaksanaan fungsi fungsi yang dituntut dari seseorang.

2. Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai

Kinerja pegawai merupakan hasil sinergi dari sejumlah faktor. Faktor-faktor tersebut adalah faktor lingkungan internal organisasi, faktor lingkungan eksternal, dan faktor internal karyawan atau pegawai (Wirawan, 2009), masing-masing faktor tersebut dijelaskan sebagai berikut:

1. Faktor Internal Pegawai.

Faktor-faktor dari dalam diri pegawai yang merupakan faktor bawaan dari lahir dan faktor yang diperoleh ketika ia berkembang. Faktor-faktor bawaan, misalnya bakat, sifat pribadi, serta keadaan fisik dan kejiwaan. Sementara itu, faktor-faktor yang diperoleh, misalnya pengetahuan, keterampilan, etos kerja, pengalaman kerja, dan motivasi kerja.

2. Faktor-Faktor Lingkungan Internal Organisasi.

Dalam melaksanakan tugasnya, pegawai memerlukan dukungan

organisasi tempat ia bekerja. Dukungan tersebut sangat memengaruhi tinggi rendahnya pegawai. Sebaliknya, jika sistem kompensasi dan iklim kerja organisasi buruk, kinerja karyawan akan menurun. Faktor internal organisasi lainnya misalnya strategi organisasi, dukungan sumber daya yang diperlukan untuk melaksanakan pekerjaan, serta sistem manajemen dan kompensasi. Oleh karena itu, manajemen organisasi harus menciptakan lingkungan internal organisasi yang kondusif sehingga dapat mendukung dan meningkatkan produktivitas karyawan.

3. Faktor Lingkungan Eksternal Organisasi.

Faktor-faktor lingkungan eksternal organisasi adalah keadaan, kejadian, atau situasi yang terjadi di lingkungan eksternal organisasi yang memengaruhi kinerja karyawan.

3. Pengukuran Kinerja Pegawai

Ukuran hasil dari kinerja memainkan peranan kunci dalam memantau apakah tujuan jangka panjang, menengah dan pendek organisasi sesuai dengan aspirasi yang diinginkan. Berdasarkan informasi yang dihasilkan dari indikator kinerja, maka manajer akan dapat melihat parameter tersebut kepada atasan maupun

bawahan mereka, guna mengambil tindakan atau keputusan yang dirasakan perlu.

Komorotomo (1996) dalam Dwiyanto dkk (2008:52) menggunakan beberapa kriteria untuk dijadikan pedoman dalam menilai kinerja organisasi pelayanan publik, antara lain adalah sebagai berikut:

1. Efisiensi

Efisiensi menyangkut pertimbangan tentang keberhasilan organisasi pelayanan publik mendapatkan laba, memanfaatkan faktor-faktor produksi serta pertimbangan yang bersifat dari rasionalitas ekonomis. Apabila diterapkan secara objektif, kriteria seperti likuiditas, solvabilitas, dan rentabilitas merupakan kriteria efisiensi yang sangat relevan.

2. Efektivitas

Apakah tujuan dari didirikannya organisasi pelayanan publik tersebut tercapai? Hal tersebut erat kaitannya dengan rasionalitas teknis, nilai, misi, tujuan organisasi serta fungsi agen pembangunan.

3. Keadilan

Keadilan mempertanyakan distribusi dan alokasi layanan yang diselenggarakan oleh organisasi pelayanan publik. Kriteria ini erat kaitannya

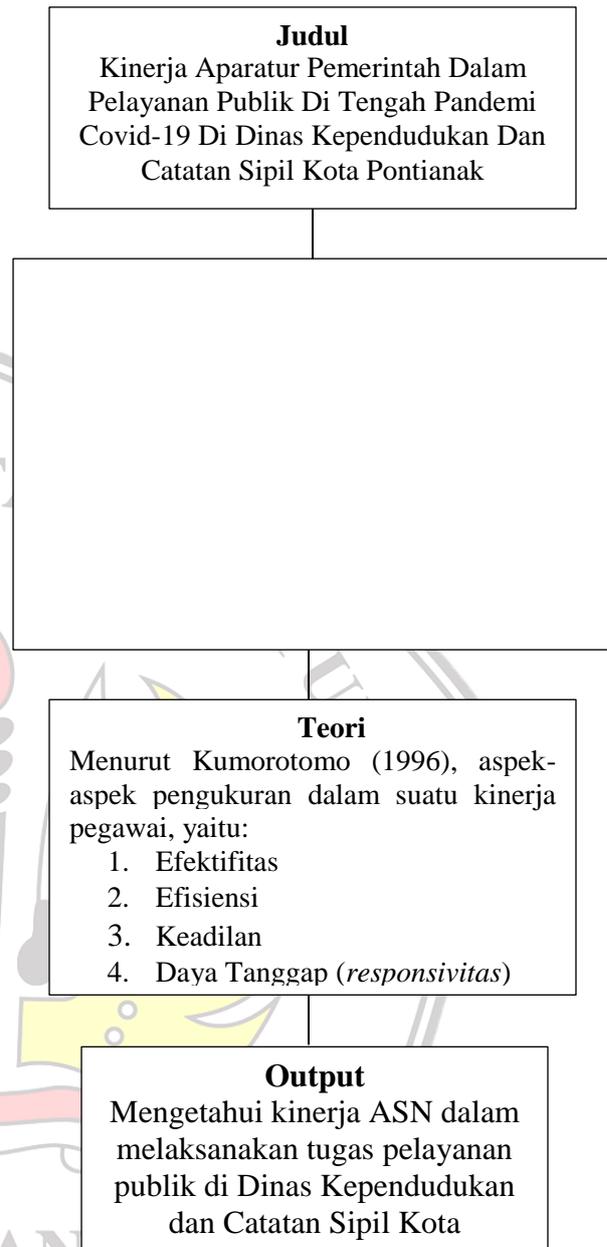
dengan konsep ketercakupan atau kepastian. Keduanya mempersoalkan apakah tingkat efektivitas tertentu, kebutuhan dan nilai-nilai dalam masyarakat dapat terpenuhi.

4. Daya Tanggap

Organisasi pelayanan publik merupakan bagian dari daya tanggap negara atau pemerintah akan kebutuhan vital masyarakat. Oleh karena itu organisasi secara keseluruhan harus dapat dipertanggungjawabkan secara transparan demi memenuhi kriteria daya tanggap ini.

Disamping itu, Salim dan Woodward (1992) dalam Dwiyanto dkk (2008:52-53) melihat kinerja berdasarkan pertimbangan-pertimbangan ekonomi, efisiensi, efektifitas dan persamaan pelayanan. Dalam konteks ini, *aspek ekonomi* diartikan sebagai strategi untuk menggunakan sumber daya yang seminimal mungkin dalam proses penyelenggaraan kegiatan pelayanan publik. *Efisiensi kinerja* pelayanan publik juga dilihat untuk menunjuk suatu kondisi tercapainya perbandingan terbaik (*proporsional*) antara *input* pelayanan dengan *output* pelayanan. Demikian pula, *aspek efektivitas* kinerja pelayanan ialah untuk melihat tercapainya pemenuhan tujuan atau target pelayanan yang telah ditentukan.

Kerangka Pikir



C. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah penelitian deskriptif dengan jenis kualitatif. Penelitian deskriptif yaitu penelitian yang digunakan untuk mendeskripsikan dan menjawab persoalan-persoalan suatu fenomena atau peristiwa yang terjadi saat ini, baik tentang fenomena dalam variabel tunggal maupun korelasi maupun perbandingan berbagai variabel (Zainal Arifin, 2012:54). Ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan yaitu menggambarkan, memaparkan, dan menerangkan cara kerja yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak dalam pelayanan pembatasan publik kepada masyarakat terutama ditengah pandemi Covid-19 ini.

Langkah-langkah penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Studi Kepustakaan

Langkah awal dalam penulisan ini adalah mengkaji pustaka yaitu peneliti mencari teori-teori kebijakan, pendapat dan pandangan dari para ahli baik melalui buku-buku pendukung dan juga karya tulis.

2. Studi Lapangan

Penelitian yang dilakukan dengan cara mengamati langsung fakta yang ada dilokasi penelitian untuk memperoleh data-data dan informasi yang ada sifatnya

relevan dengan permasalahan penelitian. Penulis perlu terjun langsung ke lapangan agar dapat menemukan, melihat, merasakan, dan mendapatkan informasi data yang diperlukan. Strategi organisasi pencapaian tujuan.

Lokasi penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pontianak. Sedangkan yang menjadi subjek dalam penelitian ini terdiri dari :

1. Kepala Dinas
2. Sekretaris
3. Kepala Bagian Pencatatan Sipil
4. Kepala Bagian Kependudukan
5. Kepala Bagian Informasi Administrasi dan Data Kependudukan

Pengumpulan data lebih banyak pada wawancara mendalam (*in depth interview*) dan dokumentasi. Teknik analisis data meliputi reduksi data, berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting dan dicari tema serta polanya. Kemudian penyajian data, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan sejenisnya, dan terakhir verifikasi data yaitu penarikan kesimpulan. Teknik keabsahan data yang digunakan dalam

penelitian ini menggunakan triangulasi sumber.

D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Efisiensi

Salah satu indikator kinerja dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja pegawai layanan diukur dari efisiensi. Efisiensi merupakan perbandingan antara *output* dan *input*. Sebagai contoh layanan publik yang semakin efisien adalah seperti pemberian pelayanan kepada masyarakat yang bersifat fleksibel dan tidak berbelit-belit serta fasilitas dan sarana yang ada dapat dipergunakan semaksimal mungkin. Dapat disimpulkan oleh peneliti bahwa segala sesuatu baik dalam segi pelayanan maupun fasilitas sangat diutamakan oleh Disdukcapil Kota Pontianak agar pelayanan menjadi optimal dan efisien dalam segala aspek seperti ruangan, pelayanan, kenyamanan dalam pendaftaran, serta mempermudah akses masyarakat ketika mereka kesulitan dalam pendaftaran Online karena adanya arahan untuk pelayanan secara langsung sesuai syarat yang telah ditentukan. Aparatur Sipil Negara yang bekerja di Disdukcapil Kota Pontianak juga sudah memberikan kenyamanan serta kemudahan dalam pendaftaran Online dan akan diarahkan jika masyarakat masih bingung dalam tata cara

pendaftaran secara Online. Jika hal yang tidak diinginkan terjadi, masyarakat akan diarahkan ke pusat informasi untuk mendapatkan info mengenai ketidaktahuan mereka akan pendaftaran. Masyarakat yang tidak memiliki Smartphone (HP), lansia dan ibu hamil akan dibantu dengan nomor antrian secara manual dan diarahkan agar lebih didahulukan dalam pelayanan di Disdukcapil Kota Pontianak.

2. Efektivitas

Efektivitas merupakan tingkat pencapaian tujuan melalui pelaksanaan fungsi tugas dan tanggungjawab pegawai. Efektivitas pegawai diukur melalui tingkat pemahaman aparatur akan tugas pokok dan fungsi dalam pelaksanaan tugas sehari-hari serta tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan yang diberikan. Dapat disimpulkan oleh peneliti bahwa segala sesuatu yang pegawai lakukan sesuai dengan kinerjanya masing-masing sesuai dengan jabatan yang telah di terima serta sesuai dengan Visi dan Misi mereka. Pegawai di Disdukcapil Kota Pontianak selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat dengan memandang segala aspek efektivitas yang telah diberikan. Membuat masyarakat merasa puas akan pelayanan yang mereka berikan merupakan hal utama bagi seluruh pegawai di Disdukcapil Kota Pontianak.

3. Keadilan

Keadilan adalah distribusi dan alokasi layanan yang diselenggarakan oleh organisasi pelayanan publik. Keadilan ini dapat diukur melalui pelayanan publik yang merata tanpa membedakan strata pengguna jasa layanan pembinaan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan di setiap wilayah dan pemerataan pembangunan. Seluruh ASN yang berada di Disdukcapil Kota Pontianak dituntut wajib melakukan pelayanan kepada seluruh masyarakat tanpa memandang apapun serta memberikan pelayanan secara adil. Kesimpulannya bahwa tidak adanya kesenjangan sosial, tidak adanya segala hal yang buruk dalam pelayanan di Disdukcapil Kota Pontianak karena mengingat apapun itu semua pegawai di instansi tersebut memberikan segala upaya yang terbaik untuk setiap jenis pelayanan dengan mengedepankan keadilan sesuai dengan syarat dan peraturan yang ada tanpa adanya ketidakpuasan masyarakat.

4. Daya Tanggap (Responsiveness)

Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti, pegawai melayani masyarakat dengan baik. Pegawai merespon hal-hal yang ditanyakan masyarakat dan memberikan pengarahan terkait dengan pertanyaan tersebut. Pegawai melayani dengan ramah dan sopan. Selain itu, daya tanggap atau respon

pegawai juga diketahui dari hasil wawancara dengan petugas di instansi tersebut. Memang dengan adanya pembatasan pelayanan publik menjadi sedikit berkurang *benefit* yang diperoleh masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik. Akan tetapi, masyarakat tetap mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan publik yang baik dan masyarakat mempunyai peran dalam pengawasan terhadap pembatasan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik.

E. PENUTUP

1. Kesimpulan

Berdasarkan uraian-uraian pada bab terdahulu, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan berdasarkan tujuan penelitian sebagai berikut dibawah ini:

1. Efisiensi

Efisiensi dalam Pelayanan yang telah diberikan di Disdukcapil Kota Pontianak kepada masyarakat belum sepenuhnya optimal. Hal tersebut dapat dilihat dari tingkat kebingungan masyarakat dalam pendaftaran Online. Masyarakat sempat kebingungan dengan alur pendaftaran yang dilakukan mengingat keterbatasan jumlah kuota yang dilakukan Disdukcapil Kota Pontianak di masa Pandemi Covid-19. Hal tersebut yang membuat masyarakat malas untuk mendaftar secara Online karena selain

kuota yang terbatas juga terkendala dengan *Smartphone* yang mereka gunakan. Sehingga mengakibatkan penumpukan antrian secara offline.

2. Efektivitas

Efektivitas kerja pegawai yang telah dilakukan berdasarkan kinerja di kantor Disdukcapil Kota Pontianak sudah hampir optimal dengan mengedepankan tingkat kepuasan masyarakat dengan pelayanan yang ada di setiap bidangnya masing-masing sesuai dengan pengurusan berkas yang masyarakat butuhkan. Pegawai di Disdukcapil lebih dituntut cepat tanggap dalam pelayanan pengurusan berkas yang masyarakat butuhkan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan dalam situs web.

3. Keadilan

Keadilan dalam pelayanan yang dilakukan oleh pegawai di kantor Disdukcapil Kota Pontianak harus seadil-adilnya serta tidak memandang kasta baik itu tua, muda, kaya ataupun miskin terkecuali wanita hamil, lansia dan penyandang disabilitas harus mendapat pelayanan yang wajib didahulukan mengingat keterbatasan yang mereka miliki dengan tetap berpegang pada peraturan yang telah ditetapkan.

4. Daya Tanggap (Responsiveness)

Daya tanggap pegawai

dikantor Disdukcapil Kota Pontianak sudah menunjukkan sikap yang tergolong baik. Pegawai memiliki kemampuan yang cukup handal dalam melaksanakan tugasnya. Kemudian berdasarkan indikator Daya Tanggap dilihat dari bagaimana kesediaan, ketanggapan, dan kesiapan para pegawai di Disdukcapil Kota Pontianak untuk membantu masyarakat sebagai pengguna pelayanan dalam memperoleh pelayanan dokumen kependudukan dan catatan sipil. Hasilnya menunjukkan bahwa petugas telah memiliki sikap kesediaan, ketanggapan dan kesiapan dalam melayani masyarakat, meskipun belum secara maksimal.

2. Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan, maka penulis mengemukakan beberapa saran untuk kinerja pelayanan yang lebih baik lagi yaitu sebagai berikut:

1. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pontianak diharapkan bisa meningkatkan sosialisasi mengenai

tata cara pendaftaran Online di masa Pandemi Covid-19 ini, agar memudahkan dan membantu masyarakat dalam membuat dokumen kependudukan dan catatan sipil.

2. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pontianak diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat dengan cara meningkatkan pengawasan langsung terhadap kinerja pegawainya, sehingga dapat meningkatkan kecepatan dan ketepatan dalam melayani masyarakat. dan tegas dalam memberikan teguran kepada bawahannya

F. Referensi

Buku-buku:

- Arifin, Zainal. 2012. *Penelitian Pendidikan Metode dan Paradigma Baru*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- A.S, Moenir. 2015. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Jakarta: Bina Aksara.
- Bernardin., and Russel. 1993. *Human Resource Management*. New Jersey: International Editions Upper Saddle River, Prentice Hall.
- Daryanto., dan Setyobudi, I. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Departemen Pendidikan Nasional. 2012. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa Edisi Keempat*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Hessel, Nogi. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana.
- Intanghina. 2008. *Pengaruh Budaya Perusahaan Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan*. Jurnal Manajemen. Volume 1 Nomor 1, Hal 1-12.
- Kumorotomo, Wahyudi. 1996. *Akuntabilitas Birokrasi Publik: Sketsa Pada Masa Transisi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Moenir. 2000. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Bina Aksara.
- Moehersono. 2012. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Moleong, Lexy J. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosda Karya.
- Pasalong, H. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Prawirosentono, Suyadi. 1992. *Kebijakan Kinerja Karyawan : Kiat Membangun Organisasi Kompetitif Menjelang Perdagangan Bebas Dunia*. Yogyakarta: BPFE.

Robbins, Stephen. 2006. *“Perilaku Organisasi” Prentice Hall edisi kesepuluh, “Peningkatan Kinerja Melalui Perilaku Kerja Berdasarkan Kecerdasan Emosional”*. Telaah Bisnis, Vol 7, No 1.

Salim,. dan Woodward. 1992. *Analisis Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sedarmayanti. 2001. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Jakarta: Mandar Maju.

Septi, Winarsih Atik., dan Ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan Disertai Dengan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen’s Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Sinambela. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sudarmanto. 2009. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.

Whitmore, John. 1997. *Coaching Performance*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Dokumen :

Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah

Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 Tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.