

PELAYANAN DI ERA NEW NORMAL PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DI KABUPATEN KUBU RAYA

Oleh :

Eduarda Oktaviani^{1*}

NIM : E1012141027

Arifin², Kartika Ningtias²

*Email: eduardaoktaviani@student.untan.ac.id

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

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam pelayanan pencatatan penerbitan akta kematian dan kesadaran masyarakat maupun pejabat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kubu Raya dan juga kecamatan Sungai Kakap dalam pelayanan penerbitan akta kematian. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif, dengan desain penelitian analisis deskriptif. Penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan publik Moenir (2016 : 88) yang terdiri dari : 1) Kesadaran pegawai, kesimpulannya adalah dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat sudah dilaksanakan lewat dedikasi pemberian produk pelayanan, pemberian informasi kebutuhan masyarakat dan adaptasi inovasi yang dilakukan di era new normal. 2) Organisasi, kesimpulannya adalah sudah berjalan dengan baik sesuai dengan fungsi masing-masing bidang dan seksi. 3) Sarana pelayanan, kesimpulannya adalah sudah dimaksimalkan baik secara *online* maupun *offline*, menjadi salah satu upaya untuk beradaptasi dan menyesuaikan diri dengan situasi pandemi sekarang ini. Adapun saran yang direkomendasikan oleh peneliti adalah peningkatan kepemilikan akta kematian dengan menjalankan sistem yang terorganisir dan sarana pelayanan yang maksimal.

Kata Kunci : *Pelayanan; Akta Kematian; Kesadaran; Organisasi; Sarana Pelayanan.*

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Penelitian

Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan pengelolaan informasi penduduk serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik, pemerintahan dan pembangunan. Pencatatan Sipil adalah proses pembuatan catatan peristiwa penting dalam kehidupan seseorang, pada register akta yang disediakan oleh Pemerintah Daerah sebagai dasar pembuatan kutipan atau Salinan akta. Peristiwa penting yang dimaksud adalah kejadian yang di alami seseorang meliputi kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, pengakuan anak, pengesahan anak, pengangkatan anak, perubahan nama, perubahan kewarganegaraan dan perubahan jenis kelamin.

Di dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 dijelaskan bahwa dokumen kependudukan adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana

yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dari pelayanan pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. Pelayanan publik yang baik ialah pelayanan yang memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan masyarakat menuntut setiap unsur di Lembaga tersebut untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

Terhitung sejak di berlakukannya WFH (*Work From Home*) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kubu Raya juga menerapkan WFH dengan kuota 50% tetapi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kubu Raya tetap memberikan pelayanan secara offline dengan menerapkan protokol kesehatan yang maksimal maupun pelayanan berbasis online. Pada awalnya sistem pelayanan berbasis online ini belum melalui *website* tetapi via *whatsapp*.

Namun beberapa waktu kemudian sistem online tersebut beralih ke *website* resmi dukcapil.kuburayakab.go.id.

Tampilan website tersebut terdapat beberapa pilihan menu yang bisa di akses oleh masyarakat untuk mendapatkan kemudahan dalam urusan administrasi kependudukan. Pelayanan kependudukan melalui sistem online ini tentu diharapkan dapat membuat kebutuhan masyarakat terpenuhi dengan maksimal. Tetapi kenyataannya sistem online ini juga membuat masyarakat belum puas dan merasa agak repot. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kubu Raya sudah berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanannya terutama pada kondisi era new normal ini, tetapi tetap ada beberapa hal yang menjadi perhatian, yaitu : kesadaran pegawai dalam memberikan pelayanan baik online maupun offline yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kubu Raya belum berjalan maksimal dikarenakan masih ada masyarakat yang kurang dalam menerima informasi yang disampaikan sehingga ada masyarakat yang harus bolak balik untuk mengurus syarat dan keperluan pelayanan pencatatan akta kematian.

Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil kurang dalam mengupayakan sumber daya untuk optimalisasi tujuan organisasi.

Sarana pelayanan yang membantu dalam proses pelayanan pencatatan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kubu Raya pada era new normal belum memadai untuk memenuhi kebutuhan informasi masyarakat.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk mengkaji permasalahan tersebut dengan mengangkat suatu judul penelitian yaitu “Pelayanan Di Era New Normal Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kubu Raya”.

2. Identifikasi Masalah

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

1. Kesadaran pegawai dalam memberikan pelayanan penerbitan akta kematian baik online maupun offline yang diterapkan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil belum berjalan dengan maksimal dikarenakan masih ada masyarakat yang kurang

dalam menerima informasi yang disampaikan sehingga ada masyarakat yang harus bolak balik untuk mengurus syarat dan keperluan pelayanan pencatatan akta kematian.

2. Kurangnya upaya optimalisasi sumber daya untuk mencapai tujuan organisasi.
3. Sarana Pelayanan yang membantu dalam proses pelayanan pencatatan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kubu Raya pada era new normal belum memadai untuk memenuhi kebutuhan informasi masyarakat.

3. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah dipaparkan diatas, maka fokus penelitian ini lebih dititik beratkan pada “faktor pendukung dalam Kualitas Pelayanan Pencatatan Penerbitan Akta Kematian Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kubu Raya”.

4. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, identifikasi masalah dan fokus penelitian diatas, maka diperoleh rumusan masalah sebagai berikut bagaimana pelayanan pencatatan sipil dalam penerbitan cakupan akta kematian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kubu Raya.

5. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut: mendeskripsikan dan menganalisis pelayanan pencatatan penerbitan akta kematian Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kubu Raya.

6. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara teori, penelitian ini dapat digunakan untuk menambah wawasan dan mengembangkan Ilmu Administrasi Publik secara khusus pada kajian Manajemen Publik, dimana salah satu tujuan dari manajemen publik adalah terciptanya kualitas pelayanan pencatatan penerbitan akta kematian yang baik di Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kubu Raya khususnya di Kecamatan Sungai Kakap.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

- a. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam pelayanan pencatatan penerbitan akta kematian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kubu Raya.
- b. Untuk meningkatkan kesadaran baik masyarakat maupun pejabat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kubu Raya dan juga kecamatan Sungai Kakap dalam pelayanan penerbitan akta kematian.

B. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan yang bersifat kualitatif yang menghasilkan berupa data-data tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati yang menunjukkan bagaimana pelayanan pencatatan

sipil dalam penerbitan cakupan akta kematian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kubu Raya. Metode kualitatif juga berusaha memahami dan menafsirkan makna suatu peristiwa interaksi tingkah laku manusia dalam situasi tertentu menurut perspektif peneliti sendiri melalui teknik wawancara dan dokumentasi.

Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kubu Raya dan Kecamatan Sungai Kakap.

Informan yang dilibatkan merupakan orang yang dapat memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian. Adapun rincian informan yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Kepala Seksi Bagian Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian, Camat Sungai Kakap, Kasi Kesejahteraan Rakyat Kecamatan Sungai Kakap, Kepala Desa Pal Sembilan dan tokoh masyarakat.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini

adalah menggunakan langkah-langkah seperti yang dikemukakan oleh Sugiyono (2014, 245) yaitu sebagai berikut :

1. Reduksi Data

Reduksi adalah kegiatan yang dilakukan oleh peneliti dengan cara merangkum, memilih hal pokok, memfokuskan pada hal-hal penting yang merupakan fokus daripada permasalahan yang diteliti.

2. Penyajian Data

Penyajian data dilakukan peneliti setelah data tersebut direduksi. Penyajian data tersebut dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan dan sebagainya. Secara umum penyajian data dalam penelitian ini dilakukan dengan teks yang sifatnya narasi.

3. Penarikan Kesimpulan

Langkah ini dilakukan peneliti setelah penyajian data dilakukan. Penarikan kesimpulan berubah hingga ditemukan data yang valid, serta kesimpulan tersebut kredibel.

Untuk menguji keabsahan data dalam penelitian ini digunakan uji kredibilitas atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif yang dapat digunakan

dengan beberapa cara pemeriksaan keabsahan data. Maka peneliti menggunakan teknik pemeriksaan dengan teknik triangulasi yaitu, dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.

C. HASIL PENELITIAN

1) Faktor Kesadaran

Kesadaran adalah hasil dari suatu proses yang memerlukan waktu cukup lama dan dalam keadaan tenang. Proses tumbuhnya kesadaran berbeda pada setiap orang. Wawancara penulis dengan Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Kubu Raya yaitu Bapak Herry Purwoko diperoleh informasi bahwa pegawai khususnya di Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Kubu Raya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah berdasarkan dengan standar pelayanan yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Hal yang sama juga ditegaskan oleh Ibu

Agustina selaku Kepala Bagian Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian. Beliau menjelaskan bahwa pelaksanaan pelayanan pada Bagian Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian sudah dilakukan semaksimal mungkin dalam penerbitan akta kematian maupun pemberian informasi, menjalankan tugasnya sesuai dengan tupoksi yang tercantum pada instansi dan bidangnya.

Dalam memberikan pelayanan yang baik didasarkan pada standar pelayanan yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Standar pelayanan tersebut diantaranya adalah:

1. Dasar hukum yang digunakan dalam kesadaran memberikan pelayanan adalah Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, Perpres Nomor

62 Tahun 2019 tentang Strategi Nasional Percepatan Administrasi Kependudukan Untuk Pengembangan Statistik Hayati dan Perpres Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.

2. Persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan. Persyaratan ini dapat diunduh dilaman website dukcapil Kubu Raya agar masyarakat dapat mengetahui persyaratan dari jenis pelayanan yang ingin didapatkan.

3. Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, yaitu akta kematian.

Kesadaran dalam melaksanakan tugas, mengambil keputusan dan Menyusun program kerja bidang merupakan salah satu faktor pendukung dalam pelayanan publik.

Kesadaran yang dimaksud adalah tindakan seseorang dalam mengerjakan tugas ataupun pengambilan keputusan. Pak Herry menerangkan bahwa di tiga bagian

dari Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil tersebut mempunyai tugas dan fungsinya masing-masing. Kesadaran juga dapat membawa seseorang kepada keikhlasan dan kesungguhan dalam menjalankan atau melaksanakan suatu kehendak. Kehendak dalam lingkungan organisasi kerja tertuang dalam bentuk tugas, baik tertulis maupun tidak tertulis, mengikat semua orang dalam organisasi kerja.

“Memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat, jika masyarakat membutuhkan informasi maka kami akan memberikan informasi yang lengkap dan sebenar-benarnya. Jika masyarakat membutuhkan pelayanan administrasi, maka kami juga akan memberikan itu. Sesuai dengan apa yang menjadi tugas kami disini. Tidak hanya disini saja, sosialisasi, jemput bola itu juga merupakan tanggung jawab kami sebagai penyelenggara dan jembatan bagi masyarakat untuk bersama-sama mencapai tujuan bersama dan mewujudkan visi misi kami”. (Wawancara dengan Ibu Agustina, selaku Kepala Bagian Perubahan

Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian pada tanggal 19 Oktober 2020).

Di era new normal seperti ini, diberlakukannya *Work From Home* dengan kuota 50% pelayanan penerbitan akta kematian dilakukan melalui daring (dalam jaringan). Hal ini di sampaikan oleh Pak Herry Purwoko selaku Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, beliau menjelaskan bahwa penyesuaian dilakukan untuk memaksimalkan etos kerja dan kesadaran para pegawai untuk lebih berinovasi dalam meningkatkan pelayanan dan mencapai *output* yang sudah disusun. Untuk era new normal ini sebagian besar pelayanan dialihkan ke sistem *online* tidak terkecuali untuk pelayanan akta kematian, oleh karena itu untuk menyelesaikan pekerjaan itu tidak terlalu susah dan meminimalisir kesalahan yang bisa terjadi pada penerbitan akta kematian.

2) Faktor Organisasi

Organisasi pelayanan yang dimaksud ialah mengorganisir fungsi pelayanan baik dalam bentuk struktur maupun mekanisme yang

akan berperan dalam mutu dan kelancaran pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara disimpulkan bahwa sebelumnya disimpulkan bahwa Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil membawahi tiga bagian di bidangnya yaitu: Bagian Kelahiran, Bagian Perkawinan dan Perceraian, dan Bagian Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian. Untuk di Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil setiap pegawai menyadari bahwa bekerja disini tidak hanya bertanggung jawab untuk masing-masing bagian saja tetapi juga tanggung jawab sepenuhnya tetap pada Bidang yang membawahi bagian-bagian tersebut. Tanpa mengurangi rasa tanggung jawab, saling membantu untuk mengoptimalkan mutu pelayanan kepada masyarakat.

“Sebelum saya jadi Kasi disini saya ditempatkan di bagian arsip mbak, kalau sekarang bagian arsip sudah disatukan di PIAK (Pengolahan Informasi Administrasi Kependudukan). Saya jadi Kasi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian ini sejak Tahun 2016 sampai dengan

sekarang. Kalau dulu saya sendiri ya disini sejak saya ditempatkan disini, sekarang sudah dibantu sama satu orang pegawai non pns yaitu Yoga”. (Wawancara dengan Ibu Agustina, pada tanggal 19 Oktober 2020).

Di dalam struktur organisasi pada Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil terdiri dari tiga seksi/bagian yaitu: Seksi Kelahiran, Seksi Perkawinan dan Perceraian dan Seksi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian. Pada seksi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian terdiri dari satu orang Kasi yaitu Ibu Agustina dan Yoga pegawai non pns yang dipekerjakan sejak Januari 2018.

Faktor organisasi juga selain mengorganisir fungsi pelayanan baik dalam bentuk struktur maupun mekanisme yang akan berperan dalam mutu dan kelancaran pelayanan, salah satunya adalah menjalin koordinasi dengan desa atau kecamatan yang ada di kabupaten Kubu Raya. Sebagai bukti nyata upaya tersebut, salah satunya adalah kecamatan Sungai Kakap. Hal ini dijelaskan oleh Ibu Rusdety

selaku Camat Sungai Kakap. Selalu koordinasi dan juga bekerja sama untuk mencapai tujuan yang sudah direncanakan bersama. Melalui sosialisasi dan pelayanan dokumen kependudukan langsung di kecamatan. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Kubu Raya juga selalu memonitoring untuk ke kecamatan atau desa-desa mengingat bahwa data lebih akurat dan banyak di pegang oleh desa atau kecamatan. Karena tidak bisa mendata seluruh peristiwa kematian yang ada diseluruh kabupaten Kubu Raya, salah satu caranya dengan memonitoring dan melakukan kunjungan kerja, sosialisasi dan pelayanan *mobile* keliling. Tindakan tersebut sudah sesuai dengan yang tercantum di dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 yang mengatur prosedur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Faktor organisasi pelayanan yang terdiri dari sistem dan prosedur yang membentuk satu kesatuan yang utuh saling ketergantungan, saling mempengaruhi dan saling berhubungan.

“Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil itu selain dilakukan di kantor dinasnya di Kabupaten, itu juga Kepala Dinas dengan surat tugas itu menempatkan teman-teman pegawai dikecamatan-kecamatan. Ingat loh dia bukan pegawai kecamatan. Dia pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang ditugaskan dikecamatan, difasilitasi peralatannya, difasilitasi jaringannya untuk melayani masyarakat yang ada dikecamatan. Itu khususnya untuk kartu keluarga, untuk pindah datang, dan untuk permohonan ktp. Nah dan juga untuk permohonan-permohonan pencatatan sipil. Nanti prosesnya dilakukan di Dinas, nanti diberikan ke kecamatan, penduduk bisa mengambilnya dikecamatan”.

(Wawancara dengan Pak Herry Purwoko, selaku Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Kubu Raya pada tanggal 19 Oktober 2020).

Hal ini menyiratkan bahwa sistem dan prosedur itu merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan karena saling melengkapi satu sama lain.

3) Faktor Sarana Pelayanan

Sarana pelayanan yang dimaksud adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan dan juga berfungsi dalam kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu. Sebagaimana sarana pendukung dalam melakukan pekerjaannya sudah didukung oleh peralatan yang memadai dalam mendukung dan mendayaguna pekerjaannya, seperti yang disampaikan berikut ini :

“Kalau sarana dan prasarana disini sudah cukup mendukung dalam menunjang pekerjaan kami, karena semuanya juga sudah dianggarkan ke APBD”.

(Dalam wawancara dengan Pak Herry Purwoko selaku Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil pada tanggal 19 Oktober 2020).

Selain memaksimalkan pelayanan secara sarana untuk menunjang jangkauan pelayanan sampai ke kecamatan atau desa-desa, di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kubu Raya juga menambah sarana pelayanan dengan menyediakan media informasi lewat monitor yang terletak disamping tempat bermain anak. Di ruang

tunggu pelayanan juga sudah disiapkan jarak untuk mengikuti proses yang sudah di anjurkan, hal ini dilakukan sebagai langkah untuk mewujudkan pelayanan publik di era new normal. Di depan juga telah disediakan tempat cuci tangan sebelum masuk ke dalam kantor dan juga ada petugas yang siap untuk mengecek suhu tubuh sekaligus sebagai bagian terdepan untuk memberikan informasi dasar kepada masyarakat yang datang ke kantor pelayanan.

Pak Herry juga menambahkan bahwa selama ini sistem *online* sudah disosialisasikan sejak Oktober 2020 bernama SIPEMUDA ONLINE yang ada pada laman website dukcapil.kuburaya.go.id.

Pak Herry menjelaskan bahwa sistem *online* tersebut sudah berjalan dengan baik. Beliau mengatakan walaupun ada kekurangan dalam pelayanan *online* tersebut membutuhkan waktu adaptasi karena sistem *online* ini juga mempunyai kekurangan dan kelebihan masing-masing. Apalagi jika pelayanan *online* tersebut digunakan dan diakses oleh banyak orang dalam

waktu yang bersamaan tentu akan menyebabkan sedikit gangguan pada pengaksesannya oleh masyarakat setempat.

Hal yang sama juga dijelaskan oleh Kepala Bagian Sistem Informasi Administrasi Kependudukan.

“Sampai saat ini akses online saya rasa cukup membantu masyarakat untuk mendapatkan kemudahan pelayanan. Bisa buka website kita digoogle, disitu jelas menyediakan informasi atau pelayanan yang sedang dibutuhkan oleh masyarakat. Kalaupun memang masih ada yang kurang ya Namanya online biasanya pasti masalahnya ya di jaringan atau ada gangguan dari pusat atau dari sistem kita. Untuk sekarang memang sipemuda online ini tidak dapat diakses karena ada beberapa kendala, jadi kita sedang memperbaiki sistem yang kemarin terganggu agar dapat kembali diakses dengan mudah. Sementara ini kita tetap memberikan pelayanan secara online, untuk pengganti dipemuda online iyu aksesnya kita tempatkan di website dukcapil Kubu Raya”.

(Wawancara dengan Pak Khairumansyah selaku Kepala Bagian Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, pada tanggal 19 Oktober 2020).

Penambahan sarana pelayanan ini ditambah untuk memudahkan masyarakat sebagai penerima jasa pelayanan. Di era new normal ini yang paling banyak merasakan

dampak dari pelayanan di era new normal ini tentu masyarakat. Di masa transisi ini perubahan birokrasi yang dilakukan juga untuk tidak mengurangi kenyamanan dalam melakukan pelayanan tersebut.

“Kita mengerti dengan kondisi seperti sekarang ini, tetap masih bisa melakukan pelayanan malah sekarang lebih enak menurut saya. Tidak perlu antri ramai-ramai tapi ya begitu tetap saja ada kurang nyamannya. Sebenarnya jadi agak repot, karena kan tidak semua warga mengerti perkembangan teknologi. Kalau untuk akses pelayanan gini kadang ada yang susah karena gak ngerti, belum lagi masalah jaringan yang suka lelet jadi bikin urusan yang maunya cepet jadi lambat”. (Wawancara dengan Pak Mardiansyah, warga kecamatan Sungai Raya pada tanggal 18 Oktober 2020).

Berdasarkan hasil wawancara diatas, faktor sarana pelayanan yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah baik, dalam pelayanan secara *offline* di kantor maupun pelayanan *online*. Tetapi pada sistem pelayanan *online* jalannya juga belum maksimal, hal ini dapat dilihat dari akses SIPEMUDA ONLINE yang hanya bisa diakses pada jam tertentu. Kekurangannya juga gangguan jaringan yang *down* Ketika diakses

oleh banyak orang membuat sistem pelayanan *online* tersebut menjadi loading untuk waktu yang lama. Tetapi kendala tersebut diperbaiki dengan cepat tanggap oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kubu Raya dengan memberikan akses pelayanan *online* kepada masyarakat sehingga masyarakat tetap bisa mendapatkan pelayanan di era new normal ini.

D. PENUTUP

“Pelayanan di Era New Normal Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Kubu Raya”, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kesadaran pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kubu Raya terutama di Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil dan pegawai di Kantor Kecamatan Sungai Kakap sangat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Kesadaran pegawai disini melingkupi kemampuan berpikir, penggunaan perasaan, pertimbangan dan perbandingan hasil kerja sebelumnya dengan

target yang ingin dicapai kemudian. Faktor kesadaran berdampak cukup besar dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat lewat dedikasi pemberian produk pelayanan, pemberian informasi kebutuhan masyarakat dan adaptasi inovasi yang dilakukan di era new normal selama masa pandemi ini.

2. Faktor organisasi yang dimaksud ialah bagaimana mengorganisir fungsi pelayanan baik dalam bentuk struktur maupun mekanismenya yang akan berperan dalam mutu dan kelancaran pelayanan. Faktor organisasi di Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kubu Raya dan di Kecamatan Sungai Kakap sudah berjalan dengan baik sesuai fungsi masing-masing bidang dan seksi. Koordinasi yang tercipta dan terjalin baik dalam hal pelayanan *mobile* ke desa-desa, monitoring yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di kecamatan, mengatasi kendala yang dihadapi dan memfasilitasi

kegiatan-kegiatan yang dapat menunjang pelayanan administrasi penduduk yang lebih baik.

3. Faktor sarana pelayanan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan. Tidak hanya memberikan kualitas yang baik, tetapi juga kenyamanan di era new normal ini. Memaksimalkan pelayanan secara *online* menjadi salah satu upaya untuk beradaptasi dan menyesuaikan diri dengan situasi pandemi sekarang ini. Meski begitu, peningkatan sarana dan mutu pelayanan ditempat juga tidak kalah penting. Pegawai menyadari bahwa kenyamanan yang dirasakan oleh masyarakat saat melakukan pelayanan di kantor Dinas merupakan hal yang penting. Disediaknya tempat cuci tangan, pemeriksaan suhu tubuh saat memasuki ruangan pelayanan dan juga tempat duduk yang di beri jarak agar masyarakat juga merasa aman dan tenang.

1. Saran

Adapun beberapa saran yang dapat penulis rumuskan sebagai

masukannya untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kubu Raya maupun Kecamatan Sungai Kakap sebagai berikut:

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kubu Raya dan Kecamatan Sungai Kakap khususnya lebih meningkatkan upaya dan kerjasama dalam peningkatan kepemilikan akta kematian tidak hanya melalui sosialisasi yang diadakan tetapi melalui penyediaan sarana pelayanan yang lebih optimal secara *online* (daring) agar bisa diakses oleh masyarakat.
2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kubu Raya maupun Kecamatan Sungai Kakap agar lebih rajin untuk menciptakan inovasi pelayanan publik yang mudah diakses oleh masyarakat, memberikan sosialisasi terkait penggunaan pelayanan sistem *online* agar masyarakat yang melek teknologi dapat dengan mudah memahami dan mengakses sistem pelayanan tersebut. Selain itu menjalankan sistem dan prosedur dalam mengorganisir pelayanan

penerbitan akta baik secara *online* maupun *offline* dengan melakukan kerjasama kepada desa-desa, rumah sakit atau yayasan kematian yang ada di daerah kabupaten.

3. Peningkatan sarana pelayanan dalam era new normal khususnya akses jaringan dan koneksi agar masyarakat disana bisa dengan mudah mengakses pelayanan berbasis *online* yang sekarang sudah diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kubu Raya. Efisiensi ruangan pelayanan agar lebih nyaman.

E. REFERENSI

Buku-buku:

- Anggara, Sahya. 2016. *Ilmu Administrasi Negara Kajian Konsep Teori dan Fakta dalam Upaya Mewujudkan Good Governance*. Bandung: Pustaka Setia.
- Boediono. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Effendy, Onong Uchjana. (2003). *Ilmu, teori dan filsafat komunikasi*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*, Pembaruan: Yogyakarta.
- Mahmud. 2007. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Unit Penerbit Dan Percetakan STIM YKPN.
- Moenir, H.A.S. 2016. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mukarom, Zainal. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Poerdarminta. 1995. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2010. *Manajemen pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sinambela, Lijan Poltak. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori Kebijakan dan Implementasi*, cetakan kelima, Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Syafiie, Inu Kencana. 1999. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Tangkilisan, Nogi Hessel. 2005. *Manajemen Publik*. PT. Gramedia Widiasarana Indonesia: Jakarta.
- Ridwan Juniarso dan Sodik Sudrajat Achmad. 2009. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nuansa.
- Sondang P. Siagian, 2001, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Nawawi, Ismail. 2013. *Budaya organisasi kepemimpinan dan Kinerja*. Jakarta: PT. Fajar pratama

Sugiyono. 2005, “Memahami Penelitian Kualitatif”, ALFABETA, Bandung.

Artikel jurnal online:

Rukayat, Yayat. “*Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasirjambu.*” Jurnal Ilmu Magister Ilmu Administrasi, no. II, Juni 2017. jurnal.unnur.ac.id. Di akses Juni 13, 2020.

