

Kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada masa pandemi covid 19 di dinas kependudukan dan pencatatan sipil

Yurri Apriana Rudiansyah¹, Gili Argenti², Kariena Febriantini³

Universitas Singaperbangsa, Karawang.

Email: yuriapriana1999@gmail.com

Abstrak

Tulisan ini bertujuan untuk mendeskripsikan pelayanan publik di masa pandemi, pelayanan publik difokuskan pada pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang. Dengan munculnya penyebaran *virus Covid - 19* yang mengakibatkan pelayanan berlangsung dalam waktu yang relatif pendek. Pada pertengahan bulan Maret 2020 pemerintah telah menerapkan *social distance* dan *stay at home* hingga awal Mei 2020. Pandemi *Covid -19* ini, terjadi diseluruh dunia dan dampaknya luar biasa dirasakan, Akibat banyaknya instansi penyelenggara layanan publik yang membatasi layanan, baik instansi pemerintah maupun swasta telah menginisiasi layanan *online* bahkan sampai meniadakan pelayanan sementara, menjadi satu fenomena yang harus dilakukan. Disdukcapil Kabupaten Karawang sebagai penyedia pelayanan bagi masyarakat terkendala pada saat situasi masa pandemi *Covid – 19*. Untuk menganalisis dan mengetahui kualitas pelayanan kependudukan di masa pandemi *Covid - 19* ini, penulis mengumpulkan data yang diperoleh melalui observasi dan wawancara berdasarkan dimensi kualitas pelayanan publik menurut Zeithaml dalam Boediono (2003:114) yaitu, *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Dengan menggunakan metode penelitian kualitatif diharapkan penulis mampu menghasilkan data yang berupa kata – kata atau tulisan yang sifatnya menjelaskan dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada masa pandemi *Covid – 19* di Disdukcapil Kabupaten Karawang.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan; disdukcapil

Kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada masa pandemi covid 19 di dinas kependudukan dan pencatatan sipil

Abstract

This purpose of this to describe public services during a pandemic, public services are focused on population administration services in Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang. March 2020 the government has implemented social distance and stay at home until early May 2020. The Covid-19 pandemic, occurring around the world and its extraordinary impact is felt, Due to the many public service providers that restrict services, both government and private agencies have initiated online services even to eliminate temporary services, becoming a phenomenon that must be done. Disdukcapil Kabupaten Karawang as a service provider for the community is constrained during the situation during the Covid -19 pandemic. To analyze and know the quality of population services during the Covid-19 pandemic, the authors collected data obtained through observations and interviews based on the dimensions of public service quality according to Zeithaml in Boediono (2003:114) namely, tangible (physical evidence), reliability, responsiveness, assurance, and empathy. By using qualitative research methods, the author is expected to be able to produce data in the form of words or writings that explain in improving the quality of population administration services during the Covid-19 pandemic in Disdukcapil Kabupaten Karawang..

Keywords: *Service quality; disdukcapil*

PENDAHULUAN

Peran pemerintah sangat penting dalam menyediakan pelayanan publik bagi penduduk baik warga negara Indonesia (WNI) maupun orang asing yang bertempat tinggal di Indonesia. yang telah diamanatkan dalam Undang - Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Dalam Pasal 1 disebutkan bahwa : Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Sedangkan, penyelenggara adalah Pemerintah, pemerintah provinsi dan pemerintah kabupaten/kota yang bertanggung jawab dan berwenang dalam urusan Administrasi Kependudukan. Pelayanan publik diartikan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Sinambela, Lijan P. Rochadi, 2006)

Seiring berjalannya kebijakan otonomi daerah, pemerintah daerah dapat mengelola dan menyelenggarakan pelayanan publik yang peduli terhadap kebutuhan masyarakat daerahnya. Otonomi daerah bermakna kemauan masyarakat tersebut untuk memecahkan berbagai macam masalah yang terjadi oleh masyarakat untuk mencapai kesejahteraannya. Namun dalam kenyataannya, penyelenggara pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan oleh pemerintah daerah masih belum efisien dan kualitasnya belum baik, sehingga masih banyak keluhan masyarakat atas pelayanan yang diberikan karena tidak sesuai dengan harapan.

Selain itu sumber daya manusia (SDM) menjadi salah satu faktor penentu keberhasilan dalam memberikan pelayanan publik. SDM dalam hal ini pegawai atau karyawan selaku pemberi layanan publik seharusnya memiliki pengetahuan, kemampuan handal, keahlian, sikap dan perilaku yang baik. Kemampuan SDM perlu ditingkatkan, terlebih lagi pada instansi pemerintah atau lembaga pemerintah lainnya yang bergerak pada bidang pelayanan publik. Adanya SDM yang berkualitas, menjadikan pelayanan publik akan menjadi lebih baik dan mendapatkan kepercayaan dari masyarakat sehingga tingkat kepuasan masyarakat dalam menggunakan jasa pelayanan tersebut sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan diharapkan.

Kualitas penyelenggaraan sistem administrasi kependudukan harus terjamin dengan baik, karena sangat berpengaruh terhadap pelayanan publik yang akan diterima oleh masyarakat dimasa yang akan datang. Sistem administrasi kependudukan tersebut, seperti: Akta Kelahiran, KTP, KK, KIA, dan lain sebagainya. Pemenuhan kualitas penyelenggaraan sistem administrasi kependudukan merupakan tugas umum pemerintahan terkait dengan hak-hak sipil yang menjadi warga negara. Untuk itu, administrasi kependudukan wajib dimiliki oleh seluruh masyarakat Indonesia supaya dapat dipergunakan untuk kehidupan sehari-hari, dan salah satunya yaitu KTP ialah kartu identitas yang dimiliki masyarakat, dibuat secara komputerisasi dan memiliki spesifikasi serta format khusus.

Dengan munculnya penyebaran virus Covid 19 yang mengakibatkan pelayanan berlangsung dalam waktu yang relatif pendek. Pada pertengahan bulan Maret 2020 pemerintah telah menerapkan *social distance* dan *stay at home* hingga awal Mei 2020. Pandemi Covid-19 ini, terjadi diseluruh dunia dan dampaknya luar biasa dirasakan, bahkan berimplikasi terhadap sektor kehidupan masyarakat. Begitu juga dengan tatanan sistem kerja yang ada di sektor pemerintahan. Pemerintah dituntut untuk adaptif dalam menghadapi tantangan yang muncul yaitu berhubungan dengan pelayanan publik. Pemerintah harus mampu memberikan pelayanan prima walaupun harus juga berorientasi pada keselamatan aparatur birokrasi dan masyarakat.

Sebelum terjadi pandemi Covid - 19, interaksi lebih sering dalam bentuk tatap muka, namun saat ini publik lebih akrab dengan penggunaan jejaring *digital*. Banyak kendala yang dihadapi oleh instansi pemerintah atau swasta terutama yang memiliki banyak cabang di daerah seperti infrastruktur yang masih terbatas akan teknologi. Penerapan tersebut, membuat adanya pengurangan terhadap intensitas pertemuan antara pemberi layanan dan penerima layanan publik. Kondisi seperti ini, harus dijadikan sebagai sebuah momentum positif dalam mengoptimalkan pelayanan publik, yang awalnya lebih bersifat tatap muka kemudian beralih ke sistem *online* menggunakan teknologi informasi dan komunikasi. Selama ini, pelayanan administrasi kependudukan yang terkait dengan Kartu Tanda

Penduduk Electronic, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran dan lainnya banyak terjadi permasalahan yang berbeda-beda pada setiap daerah.

Kondisi pandemi ini juga memaksa setiap penduduk untuk memiliki dokumen kependudukan seperti E - KTP, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran dan lainnya. Pada saat masa pandemi Covid 19 masih tinggi di Kabupaten Karawang, masyarakat yang ingin mengurus dokumen kependudukan mengalami hambatan dengan diberlakukannya pembatasan jam kerja, pembatasan bagi masyarakat yang langsung datang ke tempat ingin membuat dokumen, dan juga diberlakukannya WFH. Keberadaan dokumen sangatlah penting dimiliki/ditangan setiap warga, karena dokumen kependudukan merupakan salah satu persyaratan untuk mendapatkan bantuan social dari pemerintah seperti pencairan bantuan sosial terhadap warga terdampak Covid-19.

Disdukcapil Kabupaten Karawang tetap melayani pembuatan atau pengurusan dokumen kependudukan untuk masyarakat Kabupaten Karawang. Namun, Disdukcapil Kabupaten Karawang menghimbau dengan masa pandemi Covid 19 ini yang masih tinggi di Kabupaten Karawang, agar tetap menerapkan protokol kesehatan sebagai bentuk pencegahan penyebaran Covid 19. Seperti memberlakukan sistem piket bagi petugas. Pegawai Disdukcapil Kabupaten Karawang setiap hari bergantian untuk memberikan pelayanan untuk masyarakat. Sementara, yang tidak bekerja di kantor tetap bekerja di rumah, dengan sistem *online* untuk penginputan data atau keperluan lainnya.

Walaupun sistem pelayanan sudah di terapkan secara online oleh setiap daerah, namun masyarakat masih ada yang belum memahami aplikasi online sehingga penduduk masih ada yang belum memiliki dokumen kependudukan. Permasalahan di Disdukcapil Kabupaten Karawang, seperti masyarakat yang ingin membuat dokumen administrasi kependudukan masih banyak masyarakat yang belum paham dalam melengkapi syarat-syarat administrasi, administrasi kependudukan seperti KTP di kantor Disdukcapil, belum sesuai jaminan waktu yang telah ditetapkan. Tidak konsistennya jaminan waktu dalam pembuatan produk administrasi kependudukan tersebut akan menyebabkan pelayanan tidak sesuai dengan keinginan dan harapan dari masyarakat.

Menilai kualitas pelayanan publik bukanlah aktivitas yang sangat mudah khususnya pemberian pelayanan publik bersifat jasa juga administratif, namun terlepas dari adanya problem atau masalah tentang kualitas pelayanan publik saat ini sebagai perhatian pemerintah demokratis khususnya Indonesia lantaran pemberian pelayanan publik saat ini sebagai tolak ukur suatu negara dikatakan gagal atau baik. Oleh karena itu, penulis menggunakan dimensi kualitas pelayanan publik hasil penelitian mendalam oleh Zeithaml dalam Boediono (2003:114) yaitu:

Bukti fisik (*tangible*) adalah Tampilan fasilitas layanan, perlengkapan atau peralatan, komunikasi instansi dan sumber daya manusia;

Reliabilitas (*reliability*) adalah Kemampuan instansi untuk memberikan anggaran peyediaan kebutuhan layanan secara baik;

Daya tanggap (*responsiveness*) adalah Penyediaan pelayanan untuk membantu dan merespon permintaan masyarakat;

Jaminan (*assurance*) adalah Kesopanan dan kemampuan pegawai/staff dapat menumbuhkan keyakinan serta rasa percaya masyarakat; dan

Empati (*emphaty*) adalah Memahami masalah serta memberikan perhatian individual kepada masyarakat serta memiliki jam operasional yang nyaman.

METODE

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan metode pendekatan kualitatif. Sugiyono (2013) dalam (Dewi Novianti, 2013) mengangkat pendapat bahwa metode penelitian kualitatif merupakan suatu cara yang diaplikasikan pada penelitian dengan objek penelitian yang bersifat alamiah atau objek yang terjadi seperti seharusnya tanpa adanya rekayasa oleh peneliti. Melakukan observasi pada masa pandemi covid-19 memiliki tantangan tersendiri. Peneliti wajib mematuhi protokol kesehatan yang ketat sesuai himbauan pemerintah. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian melalui data primer seperti wawancara dengan menggunakan pedoman wawancara dan data sekunder melalui observasi secara langsung datang ke lokasi sebagai objek penelitian. Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang sebagai tempat dijadikan pengumpulan data atau tahapan lainnya yang menjadi fokus penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pelanggan. Kualitas pelayanan secara umum harus memenuhi harapan-harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka. Profesionalitas pelayanan juga sangat diperlukan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pengguna layanan. Agar pelayanan yang diberikan menjadi lebih baik dan berkualitas perlu dilakukan reformasi pelayanan publik yaitu melalui Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/MEN/PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan tersebut perlu untuk dijadikan pedoman oleh setiap birokrasi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berdasarkan prinsip-prinsip pelayanan.

Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang sebagai tempat penyedia pelayanan yang berkaitan dengan dokumen kependudukan. Sebelum terjadi pandemi Covid - 19, interaksi lebih sering dalam bentuk tatap muka, namun saat situasi pandemi Covid – 19 ini pelayanan publik berbasis online terhadap semua instansi baik pemerintah maupun swasta harus di terapkan. Penerapan tersebut, membuat adanya pengurangan terhadap intensitas pertemuan antara pemberi layanan dan penerima layanan publik. Kondisi seperti ini, harus dijadikan sebagai sebuah momentum positif dalam mengoptimalkan pelayanan publik, yang awalnya lebih bersifat tatap muka kemudian beralih ke sistem *online* menggunakan teknologi informasi dan komunikasi. Berdasarkan jumlah penduduk wajib E-KTP dari total keseluruhan kecamatan yang ada Kabupaten Karawang, target Disdukcapil Kabupaten Karawang tahun 2012-2020 semenjak diberlakukan E-KTP sebanyak 1.685.951 penduduk, Namun baru terealisasi perekaman E-KTP di Disdukcapil Kabupaten Karawang sebanyak 1.677.873 penduduk. Sehingga masih ada penduduk Kabupaten Karawang yang belum mempunyai E-KTP sebanyak 8.078 penduduk. Hal ini dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 1. Jumlah penduduk kabupaten karawang yang sudah dan belum memiliki ktp, tahun 2020

Dokumen	Jumlah
Jumlah Penduduk Kabupaten Karawang	2.361.019
Jumlah penduduk wajib E – KTP Kabupaten Karawang	1.685.951
Penduduk yang sudah memiliki E – KTP Kabupaten Karawang	1.677.873
Penduduk yang belum memiliki E – KTP Kabupaten Karawang	8.078

Tabel 1 memperlihatkan jumlah penduduk yang belum memiliki E – KTP di Kabupaten Karawang sebanyak 8.078. Jumlah tersebut belum sesuai target semenjak di berlakukannya E – KTP tahun 2012 - 2020 Kantor Disdukcapil Kabupaten Karawang. Sebagian penduduk yang belum memiliki E – KTP berasal dari pindahan luar Kabupaten dan proses pencetakan masih berjalan. Serta faktor tingkat kesadaran masyarakat akan pentingnya dokumen kependudukan masih kurang menganggap data kependudukan tidak penting.

Di masa pandemi Covid-19 ini adanya pembatasan - pembatasan yang berdampak pada pelayanan administrasi pembuatan dokumen kependudukan seperti Akta Kelahiran , Kartu Keluarga, KTP dan lainnya yang membuat masyarakat harus melakukan pendaftaran secara online dan dimana tidak semua masyarakat paham dengan kebijakan baru yang ditetapkan sehingga pelayanan Disdukcapil Kabupaten Karawang tetap melakukan pelayanan secara offline juga dengan membatasi permohonan / masyarakat. Hal ini didasarkan pada hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pencatatan Sipil bahwa masyarakat belum semuanya paham dengan pelayanan berbasis online, masyarakat lebih paham dengan mber informasi brosur yang ditempelkan pada papan pengumuman dibandingkan sumber informasi yang disediakan pada website resmi.

Bukti fisik (*tangible*)

Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*) yaitu kemampuan suatu penyedia layanan dalam menunjukkan eksistensinya pada masyarakat sebagai pengguna layanan. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang

diberikan oleh penyedia jasa yang meliputi fasilitas fisik tempat pelayanan, teknologi (peralatan dan perlengkapan yang digunakan) serta penampilan pegawai dalam melayani pengguna layanan. Secara singkat dapat diartikan sebagai fasilitas fisik, perlengkapan dan penampilan personil.

Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai dengan harapan masyarakat yaitu fasilitas fisik. Fasilitas dan kenyamanan masyarakat sebagai pengguna layanan yang disediakan akan menjadi suatu daya tarik bagi masyarakat, Kabid Disdukcapil Bidang Pencatatan Sipil menyatakan Gedung Kantor Disdukcapil Kabupaten Karawang belum sesuai standar gedung pelayanan, tetapi bukan menjadi halangan sebagai penyedia pelayanan untuk masyarakat dan pembangunan gedung sarana dan prasarana yang masih kurang akan di tambah dan tahap pembangunan gedung sedang dalam proses menjadi standar pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Karawang.

Kehandalan (*reliability*)

Dimensi ini merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya. Kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan sangat membantu masyarakat dalam penampilan aparatur saat melaksanakan tugas pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan. Kehandalan dapat dilihat dari kecermatan dalam melayani, kemampuan dan keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

Pelayanan publik di Kantor Disdukcapil Kabupaten Karawang sudah menerapkan Dimensi Kehandalan (*reliability*). Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan, memiliki standar yang jelas. Kantor Disdukcapil Kabupaten Karawang memiliki SOP pada masa pandemi *covid 19* dengan mengikuti protokol kesehatan yang ketat bagi seluruh pegawai maupun masyarakat yang ingin mengurus dokumen kependudukan secara langsung, akan tetapi disini penulis menemukan seperti tidak adanya pengecekan cek suhu tubuh saat datang ke Kantor Disdukcapil Kabupaten Karawang.

Keahlian pegawai di Kantor Disdukcapil Kabupaten Karawang sudah cukup baik tetapi masih sangat diperlukan karena keahlian pegawai ini yang akan menjadi penentu keberhasilan pelayanan. Kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu di Kantor Disdukcapil Kabupaten Karawang masih belum semuanya menguasai dalam menggunakan alat bantu pelayanan seperti komputer dan perangkatnya.

Ketanggapan (*responsiviness*)

Tanggapan merupakan kemampuan atau kecepatan penyediaan layanan untuk membantu dalam menanggapi setiap permintaan para pemohon / masyarakat dengan cepat dan tepat. Daya tanggap disini dapat disebut juga kecakapan para staff / pegawai untuk merespon masalah yang terjadi dalam pembuatan / pengurusan dokumen kependudukan yang dijelaskan oleh Kabid Disdukcapil Kabupaten Karawang bidang pendaftaran penduduk menyatakan petugas maupun pegawai di Kantor Disdukcapil Kabupaten Karawang akan membantu sampai selsai apabila ada kesulitan dalam proses pelayanan dokumen kependudukan. Salah satunya adalah kesigapan dan ketulusan dalam menjawab pertanyaan atau permintaan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat sudah merasa baik dalam kemampuan membeli tanggapan kepada masyarakat terhadap petugas di Kantor Disdukcapil Kabupaten Karawang, namun tidak semua masih ada beberapa petugas seperti murid – murid SMK yang sedang magang dan di tugaskan sebagai petugas pelayanan pendaftaran dokumen kependudukan antara lain merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan, dan kemampuan pegawai dalam memberikan informasi kepada masyarakat, petugas belum memberikan pelayanan dengan tepat dan cepat.

Jaminan (*assurance*)

Jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para pegawai pelayanan untuk menumbuhkan rasa percaya pengguna layanan kepada penyedia layanan. Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya jaminan atas pelayanan yang diberikan. Jaminan atas pelayanan sangat ditentukan oleh kinerja pegawai pelayanan, oleh karena itu profesionalisme serta kompetensi pegawai sangat diperlukan guna meningkatkan pelayanan yang baik dan berkualitas.

Tabel 2. Realisasi pencetakan dokumen kependudukan tahun 2020

Dokumen	Jumlah
Kartu Keluarga	21.668
E - KTP	34.192
Kartu Identitas Anak (KIA)	9.154
Kartu Keluarga (WNA)	11
E – KTP (WNA)	11
Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT)	717
Surat Keterangan Datang Dari Luar Negeri (SKDLN)	63
Pindah Antar Kab/Prov	3.308
Datang Antar Kab/Prov	4.510

Penilaian kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Karawang cukup berjalan sesuai dengan harapan masyarakat yaitu dalam hal jaminan biaya pelayanan. Masyarakat selaku penerima jaminan pelayanan mengatakan bahwa pada saat pembuatan dokumen kependudukan seperti KTP tidak dikenakan biaya sama sekali atau gratis, namun ada masyarakat yang belum puas dalam jaminan ketetapan dokumen kependudukan seperti KTP yang masih belum sesuai dengan waktu yang ditetapkan. Sesuai aturan Permendagri No. 19 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan pasal 2 ayat 3 penerbitan dokumen kependudukan diselesaikan 14 hari.

Empati (*emphaty*)

Empati adalah suatu sifat tegas dalam memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan antara pemberi layanan kepada pengguna layanan, dengan berupaya memahami keinginan serta harapan pengguna layanan dimana pengguna layanan mampu memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pengguna layanan secara spesifik. Dari hasil wawancara dengan Kabid Disdukcapil Bidang Pencatatan Sipil mendahulukan kepentingan pengguna layanan, pegawai melayani dengan sopan santun, pegawai melayani dengan tidak diskriminatif.

Masyarakat selaku penerima pelayanan menyatakan bahwa, dalam pelayanan yang diberikan petugas sudah baik, memahami dan memberi solusi untuk mempermudah pelayanan. Pada setiap permasalahan dan keluhan kebutuhan individual serta menanggapi berbagai keluhan dari masyarakat. Pelayanan yang diterima masyarakat belum dikatakan maksimal apabila petugas tidak menjalankan prosedur yang sudah ditetapkan sebelumnya dimana masyarakat adalah hal penting untuk dilayani dengan baik.

Kendala pelayanan pada masa covid 19

Pemberian pelayanan publik oleh Instansi Pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparatur negara sebagai penyelenggara pelayanan. Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat ada beberapa kendala yang ditemui serta berpengaruh dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik saat masa pandemi *covid 19* di Kabupaten Karawang.

Hasil wawancara Kabid Disdukcapil Bidang Pencatatan Sipil untuk pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Karawang agak terkendala saat masa pandemi *covid 19* di Kabupaten Karawang seperti pelayanan online aplikasi E – DUKCAPIL dan Whatsapp. Masyarakat masih ada yang belum paham atau susah aksesnya dalam layanan ini, karena tidak sedikit data kependudukan yang masuk dalam seharusnya bisa mencapai alhamdulillah 50 – 100 lewat pelayanan online petugas / operator di tempat pasti akan merespon atau membantu pengurusan dokumen kependudukan yang diperlukan masyarakat. Dan Kendala saat masa pandemi *covid 19* dalam pelayanan, kadang kekurangan petugas pelayanan yang khusus paham mengenai IT (Ilmu Teknologi). Misal ada petugas yang terkena *virus covid 19* maka petugas tersebut tidak masuk bekerja dan wajib melakukan isolasi mandiri selama 14 hari atau bisa lebih. Sebagai tempat penyedia pelayanan bagi masyarakat berusaha menggantikan petugas tersebut dengan petugas lainnya sementara. Namun tetap berusaha memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat walaupun sedang masa pandemi *covid 19* mengikuti protokol kesehatan.

Faktor pendukung pelayanan pada masa covid 19

Pada setiap pelayanan tentunya harus ada hal – hal yang dapat membuat kenyamanan bekerja agar mendapat hasil yang maksimal. Faktor pertama yang digunakan untuk mendorong terciptanya

pelayanan yang baik di Kantor Disdukcapil Kabupaten Karawang yaitu berupa semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat sebagai pengguna layanan.

Pada saat situasi pandemi *covid 19* petugas harus lebih semangat ketika melayani masyarakat yang mengajukan permohonan ini, menjelaskannya itu yang perlu kita jelaskan lebih detail. Maka dari itu disini saya sebagai petugas harus saling *support* dengan yang lainnya. Hal yang dapat melakukan pelayanan dengan lebih baik lagi itu dengan semangat dari masing-masing pegawai dan sama - sama saling menyemangati agar dapat memberikan pelayanan dengan keahlian masing - masing agar mewujudkan pelayanan yang prima dan kenyamanan bekerja agar mendapat hasil yang maksimal.

SIMPULAN

Berdasarkan pada hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan di atas maka kesimpulan atas penelitian Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Masa Covid 19 Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang sudah mencerminkan indikator kualitas pelayanan yang di angkat oleh Zeithaml dalam Boediono (2003:114) yaitu, *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).

Dimensi *tangibles tangible* (bukti fisik), di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai dalam memberikan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat seperti gedung belum memenuhi standar gedung pelayanan tidak adanya pengecekan suhu tubuh saat masuk, dan perlu penambahan cuci tangan yang tersedia hanya satu saat masa pandemi *covid 19*.

Dimensi *reliability* (keandalan), di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang dalam menangani setiap keluhan dari masyarakat sudah cukup baik dalam pelayanan. Namun belum semua pegawai yang mahir dalam mengoperasikan alat bantu pelayanan

Dimensi *responsiveness* (daya tanggap), di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang sudah menunjukkan sikap daya tanggap pada dimensi *responsiveness* terlihat adanya komunikasi antara pegawai dengan masyarakat sebagai pengguna layanan. Pegawai tanggap membantu masyarakat ketika mengalami kesulitan pada saat proses pembuatan dokumen kependudukan

Dimensi *assurance* (jaminan) di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang sudah berjalan sesuai Undang - Undang No. 24 Tentang Administrasi Kependudukan Pasal 79 dengan jaminan bebas biaya dalam proses pelayanan, namun dalam jaminan ketetapan waktu masih belum sesuai harapan masyarakat

Dimensi *empathy* (empati), di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang sudah menunjukkan upaya meningkatkan kualitas pelayanan yaitu dengan memberikan kesan yang menyenangkan dalam proses pelayanan. Hal tersebut terlihat dari sikap pegawai yang ramah, tersenyum, tidak diskriminatif serta menghargai masyarakat sebagai pengguna layanan

DAFTAR PUSTAKA

- Karawang.web.go. "Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang."
<https://www.karawangkab.go.id/dokumen/dinas-kependudukan-dan-pencatatan-sipil>.
- Hardiansyah. 2018. "Kualitas Pelayanan Publik Konsep Dimensi Indikator Dan Implementasinya." Gava Media: 250. <http://repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/23790/Chapter%20I.pdf?sequence=4>.
- Muchlisin Riadi. 2019. "Asas, Prinsip, Standar Dan Jenis Pelayanan Publik."
<https://www.kajianpustaka.com/2019/10/asas-prinsip-standar-dan-jenis-pelayanan-publik.html>.
- Harius Eko Saputro, 2015. "Kualitas Pelayanan Publik." Jurnal Profesional FIS UNIVED.
- Joko Tri Nugraha, 2018. "E - Government Dan Pelayanan Publik." Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media.

Sinambela, Lijan P. Rochadi, (2006). Reformasi Pelayanan Publik: “Teori, Kebijakan, dan Implementasi”. Jakarta: Bumi Aksara.

Yuriko Abdussamad, 2018. "Sistem Pelayanan Administrasi." Jurnal Administrasi Publik

Hardiansyah, 2011. "Kualitas Pelayanan Publik". Yogyakarta: Gava Media.

Miles & Huberman, 1992. “Analisis Data Kualitatif”. Jakarta: UI-Press.

Subarsono, 2008. "Analisa Pelayanan Publik, Konsep, Teori, dan Aplikasi". Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sumber Lain :

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038).

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 124, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4674).

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 232, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5475)

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Layanan Publik.

Peraturan Bupati Karawang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Karawang, (Berita Daerah Kabupaten Karawang Tahun 2014 Nomor : 2014).

Peraturan Daerah Kabupaten Karawang Nomor 4 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan, (Lembaran Daerah Kabupaten Karawang Tahun 2017 Nomor : 4).