

ABSTRAK

Novita Lestari. Kinerja Aparatur Pemerintah dalam Pelayanan Publik Ditengah Pandemi COVID-19 di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pontianak. **Skripsi. Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Pontianak. 2022.**

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

Novita Lestari. *The Performance of the Government Officials in Public Services amid the COVID-19 Cases at the Population and Civil Registry Service Pontianak City. An undergraduate thesis. Public Administration Study Program in Social and Political Science Faculty of University Tanjungpura, Pontianak. 2022.*

The purpose of writing this thesis is to evaluate and explain the phenomena government service performance in the midst of Covid-19 cases at the Population and Civil Registry Service Pontianak City by using a process approach (internal process approach), especially understanding and explaining phenomena in terms of service efficiency, productivity, responsibility, and accountability. Variable This performance is important to study because it is based on the reason that the output performance given to the environment will depend on the high and low performance. This means that the government bureaucratic organization cannot improve accountability, trust, create justice, external effectiveness and community satisfaction as performance indicators externally without having good internal performance. This research was conducted using descriptive research with qualitative data analysis and by using data collection techniques through observation, interviews and documentation.

The results of this study reveal that the performance of civil servant at the Pontianak City Population and Civil Registration Service is almost good enough in service to the community, but there are still parts that are not fully optimal. This can be seen from the level of public confusion in online registration. The public was confused about the registration process, given the limited number of quotas carried out by the Pontianak City Civil Registration Office during the Covid-19 Pandemic. This is what makes people lazy to register online because apart from the limited quota, they are also constrained by the smartphones they use. This results in the accumulation of queues offline.

Keywords: *Civil Servant, Covid-19, Performance, Service*