

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT atas rahmat yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Kinerja Aparatur Pemerintah Dalam Pelayanan Publik Ditengah Pandemi Covid-19 di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pontianak”. Skripsi merupakan salah satu syarat untuk memenuhi gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan dalam program studi Ilmu Pemerintahan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.

Keberhasilan dalam penulisan skripsi ini tidak terlepas dari beberapa pihak yang telah memberikan bantuan dan dorongan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Drs. Martoyo, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.
2. Dr. Sri Maryuni, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.
3. Dr. Yulius Yohanes, M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik (PA), selama penulis menjalani perkuliahan di Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Tanjungpura.
4. Dr. S.Y. Pudjianto, M.Si selaku Pembimbing Utama.

5. Bima Sujendra, S.IP, M.Si selaku pembimbing pendamping serta Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.
6. Wakil Dekan, Bapak/Ibu Dosen, Staf Tata Usaha dan Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura yang telah memberikan banyak dukungan selama perkuliahan.
7. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak yang telah memberikan data, dukungan dan semangat kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu oleh penulis yang telah banyak membantu dalam penulisan skripsi ini.

Skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan ilmu dan pengetahuan. Untuk itu penulis menerima kritik dan saran dari segala pihak untuk kesempurnaan penulisan ini kedepannya dan penulis berharap skripsi ini dapat memberikan keuntungan positif bagi pembaca.

Akhir kata penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dalam penulisan skripsi ini, terima kasih.

Pontianak, 31 November 2021

Novita Lestari  
NIM. E1031141011

## DAFTAR ISI

Abstrak .....	i
Ringkasan Skripsi.....	iii
Pernyataan Keaslian .....	v
Kata Pengantar .....	vi
Daftar Isi.....	viii
Daftar Tabel .....	xiii
Daftar Gambar.....	xiv
Daftar Lampiran .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	7
1.3 Fokus Penelitian.....	8
1.4 Rumusan Masalah.....	8
1.5 Tujuan Penelitian .....	9
1.6 Manfaat Penelitian .....	9
1. Manfaat Teoritis.....	9
2. Manfaat Praktis .....	9

<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	11
2.1 Teori.....	11
2.1.1 Tinjauan Kinerja Pegawai.....	11
1. Pengertian Kinerja.....	11
2. Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai.....	12
3. Pengukuran Kinerja Pegawai .....	15
2.1.2 Tinjauan Pelayanan Publik .....	20
1. Pengertian Pelayanan .....	20
2. Tujuan Pelayanan Publik.....	22
3. Bentuk Pelayanan Publik.....	23
4. Asas-Asas Pelayanan Publik .....	24
5. Unsur-Unsur Pelayanan Publik .....	26
6. Ciri-Ciri Pelayanan Publik yang Baik.....	27
2.2 Hasil Penelitian yang Relevan .....	29
2.3 Kerangka Pikir Penelitian .....	32
2.4 Pertanyaan Penelitian.....	36
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	37
3.1 Jenis Penelitian .....	37
3.2 Langkah-langkah Penelitian .....	37
3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	37

3.4 Subyek dan Obyek Penelitian .....	39
3.4.1 Subyek Penelitian .....	39
3.4.2 Obyek Penelitian.....	39
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	40
1. Wawancara.....	40
2. Pengamatan.....	40
3. Dokumentasi .....	40
3.6 Instrumen atau Alat Pengumpulan Data .....	40
3.7 Analisis Data.....	41
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN .....</b>	<b>43</b>
4.1 Gambaran Umum Kota Pontianak .....	43
4.1.1 Keadaan Geografis.....	43
4.1.2 Keadaan Penduduk .....	44
4.2 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil .....	46
4.2.1 Landasan Pembentukan Instansi .....	46
4.2.2 Visi Misi dan Tujuan Disdukcapil Kota Pontianak .....	46
4.2.3 Tugas dan Fungsi Disdukcapil Kota Pontianak.....	49
4.2.4 Struktur Organisasi .....	49
4.2.5 Rincian Tugas Pokok dan Fungsi Disdukcapil .....	50
4.2.5.1 Kepala Dinas.....	50

4.2.5.2 Sekretaris .....	51
4.2.5.3 Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Kependudukan.....	53
4.2.5.4 Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil .....	55
4.2.5.5 Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data .....	57
4.2.5.6 Unit Pelaksana Teknis Daerah .....	60
4.2.5.7 Kelompok Jabatan Fungsional Tertentu .....	60
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>62</b>
5.1 Deskripsi Hasil Penelitian.....	62
5.1.1 Keluhan Masyarakat Terkait Pelayanan Publik Oleh Aparatur Pemerintah di Disdukcapil Kota Pontianak.....	62
5.1.2 Penundaan Pengurusan Dokumen Kependudukan Masyarakat di Disdukcapil Kota Pontianak.....	65
5.2. Implikasi Teori Kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) Disdukcapil Kota Pontianak.....	68
1. Efisiensi .....	68
2. Efektivitas .....	71
3. Keadilan.....	72
4. Daya Tanggap (responsiveness).....	73

<b>BAB VI PENUTUP</b> .....	75
6.1 Kesimpulan .....	75
1. Efisiensi .....	75
2. Efektivitas .....	75
3. Keadilan .....	76
4. Daya Tanggap ( <i>responsiveness</i> ).....	76
6.2 Implikasi .....	76
6.3 Saran .....	77
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	78
<b>LAMPIRAN</b> .....	82

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Waktu Pelaksanaan Penelitian.....	38
Tabel 4.1	Luas Wilayah Kota Pontianak Menurut Kecamatan (2020).....	44
Tabel 4.2	Penduduk Kota Pontianak Berdasarkan Jenis Kelamin (2020).....	45



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Bagan Kerangka Pikir Penelitian.....	35
Gambar 4.1	Visi, Misi dan Tujuan Organisasi.....	48
Gambar 4.2	Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak .....	61
Gambar 5.1	Alur Tata Cara Pendaftaran Online Disdukcapil Kota Pontianak .....	70

## DAFTAR LAMPIRAN

1. Panduan Wawancara .....	82
2. Panduan Observasi .....	85
3. Dokumentasi Penelitian .....	86
4. Daftar Riwayat Hidup .....	87
5. Surat Tugas .....	90
6. Daftar Nama Informan .....	91

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 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 23 Tahun 2014 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.

Sejak awal Maret 2020, berbagai kebijakan telah dikeluarkan oleh pemerintah pusat dan daerah. Mulai dari membatasi hubungan sosial (*social distancing*), menghimbau untuk bekerja di rumah (*work from home*) bagi sebagian besar Aparatur Sipil Negara (ASN), meniadakan kegiatan ibadah, dan meminta masyarakat untuk tetap di rumah serta mengurangi aktivitas ekonomi di luar

rumah. Kebijakan tersebut bermaksud baik, namun dampak dari kebijakan tersebut memiliki resiko tinggi, hingga akhir Maret 2020 kebijakan pemerintah bukan hanya *social distancing* tapi dilanjutkan dengan *Physical Distancing*, dan juga pemerintah telah menetapkan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB).

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 aparaturnya 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.

Peran masyarakat sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah untuk mengawasi jalannya pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Seperti yang diatur dalam Pasal 39 menjelaskan bahwa masyarakat seharusnya disertakan mulai dari penyusunan standar pelayanan sampai dengan evaluasi jalannya pelaksanaan pelayanan publik.

Dalam keadaan saat ini yang mendesak dikarenakan penyebaran virus ini yang sangat cepat, masyarakat mungkin tidak dilibatkan dalam penyusunan standar pelayanan terkait pembatasan pelayanan publik ini. Akan tetapi, masyarakat masih mempunyai peran yang lain yaitu sebagaimana diatur dalam Pasal 35 ayat (3) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 bahwa masyarakat adalah sebagai pengawas eksternal. Bahwa pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik itu dapat dilakukan oleh pengawas internal dan eksternal,

masyarakat yang merupakan pengawas eksternal dapat melakukan tugas pengawasannya dengan melalui laporan atau pengaduan.

Pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat ini dilakukan dengan memastikan apakah pembatasan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara ini masih memenuhi komponen-komponen dalam standar pelayanan sesuai dengan yang diatur dalam Pasal 21 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 serta masyarakat masih mendapatkan haknya sebagaimana diatur dalam Pasal 18 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009.

Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan Akta Kelahiran yang dilakukan oleh Pegawai Negeri Sipil di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pontianak sejak diberlakukannya pembatasan pelayanan pengurusan administrasi kependudukan terkait kondisi pandemi Covid-19 juga mengalami pengurangan yang signifikan.

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. Himbauan 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 meningkat kebertanggungjawabannya (*accountability*), kepercayaan, menciptakan keadilan, efektivitas eksternal dan kepuasan masyarakat sebagai indikator kinerja eksternalnya tanpa memiliki kinerja internal yang baik.

Berdasarkan pemaparan di atas, peneliti akan mencoba untuk meneliti tentang bagaimana efektifitas kinerja pelayanan Pegawai Negeri Sipil secara langsung di lapangan yang meliputi tahapan-tahapannya, manfaat, permasalahan dan hasil yang di peroleh oleh masyarakat. Oleh karena itu maka diangkat sebuah penelitian yang berjudul “Kinerja Aparatur Pemerintah Dalam Pelayanan Publik Ditengah Pandemi Covid-19 di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pontianak”.

## **1.2 Identifikasi Masalah Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan yang terjadi 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.

### **1.3 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 Dalam Pelayanan Publik Ditengah Pandemi Covid-19 di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pontianak, yang dilihat dari aspek-aspek pengukuran dalam suatu kinerja pegawai oleh Kumorotomo (1996), yaitu: (1) Efektifitas; (2) Efisiensi; (3) Keadilan; (4) Daya Tanggap (*responsivitas*)”.

### **1.4 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 Pelayanan Publik Ditengah Pandemi Covid-19 di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pontianak?”

## **1.5 Tujuan Penelitian**

Suatu penelitian memiliki tujuan yang hendak dicapai sebagai jawaban dari rumusan permasalahan yang telah diambil. Dalam hal ini peneliti menentukan tujuan penelitian yakni untuk “Mendeskripsikan dan Menganalisis Kinerja Aparatur Pemerintah Dalam Pelayanan Publik Ditengah Pandemi Covid-19 di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pontianak, yang dilihat dari aspek-aspek pengukuran dalam suatu kinerja pegawai oleh Kumorotomo (1996), yaitu: (1) Efektifitas; (2) Efisiensi; (3) Keadilan; (4) Daya Tanggap (*responsivitas*)”.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

### **1.6.1 Manfaat Praktis**

#### **1. Disdukcapil Kota Pontianak**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi aparatur pemerintah pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pontianak dalam menjalankan dan meningkatkan efektifitas kerja ditengah pandemi Covid-19 serta bisa menjadi referensi salah satu rujukan dasar dalam rangka melaksanakan pelayanan publik.

#### **2. Ilmu Pemerintahan**

Memberikan kontribusi terhadap ilmu pemerintahan melalui pengembangan wawasan dalam bidang kinerja aparatur dan pelayanan

publik. Serta diharapkan dapat menambah referensi pemerintahan terutama dalam menguji teori, pengimplikasian teori, dan menelaah teori kinerja pegawai dalam pelayanan kependudukan ditengah pandemi Covid-19.

### **3. Masyarakat**

Memberikan gambaran terhadap masyarakat mengenai kinerja aparatur pemerintah terhadap pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pontianak ditengah pandemi Covid-19.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Teori**

##### **2.1.1 Tinjauan Kinerja Pegawai**

###### **1. Pengertian Kinerja**

Menurut Moeheriono (2012, 95) mengemukakan bahwa “Kinerja atau *performance* merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksana suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi”. Sedangkan menurut Suyadi Prawirosentoso (1992, 95) mendefinisikan bahwa “*Performance* atau kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang atau tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika”.

Lalu menurut Mangkunegara (2006, 67) kinerja adalah hasil kerja baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melakukan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. 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.

Dari beberapa pendapat diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai merupakan hasil dari suatu proses atau aktivitas pada fungsi tertentu yang dilaksanakan pegawai. Hasil tersebut merupakan tingkatan dimana pegawai menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan syarat-syarat yang telah ditentukan. Dalam hal ini kinerja tersebut berkenaan dengan kualitas maupun kuantitas pekerjaan yang dihasilkan.

## **2. Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai**

Organisasi dibentuk untuk mencapai tujuan tertentu. Tujuan organisasi dapat berupa perbaikan pelayanan pelanggan, pemenuhan permintaan pasar, peningkatan kualitas produk atau jasa, meningkatnya kinerja organisasi. Pencapaian tujuan organisasi menunjukkan hasil kerja atau prestasi kerja organisasi dan juga menunjukkan sebagai kinerja. Hasil kerja organisasi diperoleh dari serangkaian aktivitas yang dijalankan organisasi. Aktivitas organisasi dapat berupa pengelolaan sumber daya organisasi, termasuk sumber daya manusianya, maupun proses pelaksanaan kerja yang diperlukan untuk mencapai tujuan organisasi.

Keberhasilan suatu organisasi tidak terlepas dari keberhasilan individu dalam organisasi atau kinerja daripada pegawai itu sendiri. Menurut pendapat yang dikemukakan oleh Sudarmanto (2009, 30):

“banyak faktor yang menyebabkan sumber daya manusia memiliki kinerja yang unggul, sehingga mampu mendorong keberhasilan organisasi.

Faktor-faktor yang dapat menentukan terhadap kinerja individu dalam berbagai literatur misalnya: motivasi kerja, kepuasan kerja, desain pekerjaan, komitmen, kepemimpinan, partisipasi, fungsi-fungsi manajemen, kejelasan arah karier, kompetensi, budaya organisasi, sistem penghargaan, dan mungkin masih banyak lagi dari berbagai hasil penelitian sebelumnya yang mengidentifikasi faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kinerja individu.”

Dikemukakan pula oleh Hessel Nogi (2005, 182) bahwa:

“ada begitu banyak faktor yang dianggap sebagai faktor yang dominan dalam mempengaruhi tingkat kinerja yang dicapai oleh suatu organisasi. Faktor tersebut bisa disebabkan oleh faktor internal organisasi maupun oleh faktor eksternal organisasi. Ada yang mempersoalkan peralatan, sarana dan prasarana, atau teknologi sebagai faktor dominan, ada yang mempersoalkan kualitas sumber daya manusia yang dimiliki suatu organisasi, dan ada yang mempersoalkan mekanisme kerja, budaya organisasi, serta efektivitas kepemimpinan yang ada dalam suatu organisasi.”

Selanjutnya Sinambela (2006, 11) mengemukakan bahwa kinerja dipengaruhi oleh enam faktor, yaitu: (1) Harapan mengenai imbalan, (2) dorongan, (3) kemampuan, (4) kebutuhan dan sifat, (5) imbalan internal dan eksternal dan (6) persepsi tentang tingkat imbalan dan kepuasan kerja.

Menurut Suyadi Prawirosentoso (1999, 27) faktor yang mempengaruhi organisasi dan kinerjanya sebagai berikut:

**1) Efektivitas dan Efisiensi**

Efektivitas dari usaha kerja sama (antar individual) berhubungan dengan pelaksanaan yang dapat mencapai sistem itu sendiri. Sedangkan efisiensi dari suatu kerja sama dalam suatu sistem (antar individual) adalah hasil gabungan efisiensi dari upaya yang dipilih masing-masing individu.

**2) Otoritas dan Tanggung jawab**

Kejelasan wewenang dan tanggung jawab setiap peserta dalam suatu organisasi akan mendukung kinerja (*performance*) organisasi tersebut. Walaupun kejelasan wewenang dengan tanggung jawab setiap peserta harus disertai dengan kapasitas masing-masing peserta organisasi bersangkutan.

### 3) **Disiplin**

Disiplin berkaitan erat dengan sanksi yang perlu dijatuhkan kepada sanksi yang melanggar. Dalam hal ini seorang karyawan melanggar peraturan yang berlaku dalam organisasi perusahaan, maka karyawan bersangkutan harus sanggup menerima hukuman yang telah disepakati.

### 4) **Inisiatif**

Inisiatif seseorang (atasan atau karyawan bawahan) berkaitan dengan daya pikir, kreativitas dalam bentuk ide untuk merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi. Setiap inisiatif sebaiknya mendapat perhatian atau tanggapan positif dari atasan.

Sedangkan menurut Moehariono (2012, 139) menyatakan “Faktor penilaian adalah aspek-aspek yang diukur dalam proses penilaian kerja individu. Faktor penilaian tersebut terdiri dari empat aspek yakni sebagai berikut: (1) Hasil kerja, yaitu keberhasilan karyawan dalam pelaksanaan kerja (*output*) biasanya terukur, berapa besar yang telah dihasilkan, berapa jumlahnya, dan berapa besar kenaikannya, (2) Perilaku yaitu aspek tindak tanduk karyawan dalam melaksanakan pekerjaan, pelayanannya bagaimana, kesopanannya, sikapnya, dan perilaku baik terhadap sesama karyawan maupun kepada pelanggan, (3) Atribut dan kompensasi, yaitu kemahiran dan penguasaan karyawan sesuai tuntutan jabatan, pengetahuan, keterampilan, dan keahlian, (4) Komparatif, yaitu membandingkan hasil kinerja karyawan dengan karyawan lainnya yang selevel dengan yang bersangkutan.

Banyak hal yang mempengaruhi prestasi kerja seseorang antara lain faktor motivasi, manajer atau lingkungan dalam dan luar organisasi.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja tersebut antara lain:



- 1) **Faktor personal/individu**, meliputi: pengetahuan, ketrampilan (*skill*), kemampuan, kepercayaan diri, motivasi, dan komitmen yang dimiliki oleh setiap individu;
- 2) **Faktor kepemimpinan**, meliputi: kualitas dalam memberikan dorongan, semangat, arahan, dan dukungan yang diberikan manajer dan *team leader*;
- 3) **Faktor tim**, meliputi kualitas dukungan dan semangat yang diberikan oleh rekan dalam satu tim, kepercayaan terhadap sesama anggota tim, kekompakan dan keeratan anggota tim;
- 4) **Faktor sistem**, meliputi: sistem kerja, fasilitas kerja atau infrastruktur yang diberikan oleh organisasi, proses organisasi, dan kultur kinerja dalam organisasi;
- 5) **Faktor kontekstual (situasional)**, meliputi: tekanan dan perubahan lingkungan eksternal dan internal.

Berdasarkan beberapa pendapat yang diuraikan di atas, dapat disimpulkan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai antara lain faktor internal atau faktor dalam diri meliputi; fisik, kemampuan intelektual, motivasi, faktor bawaan (bakat, sifat kepribadian) dan karakteristik kepribadian. Faktor eksternal dan lingkungan meliputi; peluang, dukungan yang diterima, kebudayaan pekerjaan, faktor lingkungan (keadaan, kejadian, situasi dan peristiwa dalam organisasi) dan karakteristik organisasi.

### 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.

Pengukuran kinerja karyawan yang dikemukakan oleh Bernandin & Russell (1993) meliputi aspek-aspek sebagai berikut:

1. *Quantity of work* : jumlah kerja yang dilakukan dalam suatu periode yang ditentukan.
2. *Quality of work* : kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapannya.
3. *Job Knowledge* : luasnya pengetahuan mengenai pekerjaan dan keterampilannya.
4. *Cooperation* : kesediaan untuk bekerjasama dengan orang lain atau sesama anggota.
5. *Dependability* : kesadaran untuk dapat dipercaya dalam hal kehadiran dan penyelesaian kerja.
6. *Initiative* : semangat untuk melaksanakan tugas-tugas baru dan dalam memperbesar tanggung jawabnya.
7. *Personal Qualities* : menyangkut kepribadian, kepemimpinan, keramahan dan integritas pribadi.

Sedangkan Agus Dharma (dalam Intanghina, 2008, 2) mengatakan hampir semua cara pengukuran kinerja mempertimbangkan hal-hal sebagai berikut:

1. Kuantitas, yaitu jumlah yang harus diselesaikan atau dicapai. Pengukuran kuantitatif melibatkan perhitungan keluaran dari proses atau pelaksanaan kegiatan. Ini berkaitan dengan jumlah keluaran yang dihasilkan.
2. Kualitas, yaitu mutu yang harus dihasilkan (baik tidaknya). Pengukuran kualitatif keluaran mencerminkan pengukuran “tingkat kepuasan”, yaitu seberapa baik penyelesaiannya. Ini berkaitan dengan bentuk keluaran.
3. Ketepatan waktu, yaitu sesuai tidaknya dengan waktu yang direncanakan. Pengukuran ketepatan waktu merupakan jenis khusus dari pengukuran kuantitatif yang menentukan ketepatan waktu penyelesaian suatu kegiatan.

Setiap organisasi biasanya cenderung untuk tertarik pada aspek-aspek pengukuran kinerja, seperti yang dikemukakan Lembaga Administrasi Negara (dalam Intanghina, 2008, 6) sebagai berikut:

1. Aspek Finansial
2. Kepuasan Pelanggan
3. Operasi Bisnis Internal
4. Kepuasan Pegawai
5. Kepuasan Komunitas dan Stakeholders
6. Waktu

Sedangkan menurut Robbins (2006, 260) mengungkapkan ada lima indikator untuk mengukur kinerja karyawan secara individu, yaitu :

1. **Kualitas**, kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.
2. **Kuantitas**, merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.
3. **Ketepatan waktu**, merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.
4. **Efektivitas**, merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi “tenaga, uang teknologi, bahan baku” dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.
5. **Kemandirian**, merupakan suatu tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor.

Sedangkan Komorotomo (dalam Pasalong, 2007, 12) 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, 23) 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. *Prinsip keadilan* dalam pemberian pelayanan publik juga dilihat sebagai ukuran untuk menilai seberapa jauh suatu bentuk pelayanan telah memperhatikan aspek-aspek keadilan dan membuat publik memiliki akses yang sama terhadap pelayanan yang ditawarkan.

Sementara itu, Zeithaml, dkk. (1990, 52) mengemukakan bahwa:

“kinerja pelayanan publik yang baik dapat dilihat melalui berbagai indikator yang sifatnya fisik. Penyelenggaraan pelayanan publik yang baik dapat dilihat melalui aspek fisik pelayanan yang diberikan, seperti tersedianya gedung pelayanan yang representatif, fasilitas pelayanan

berupa televisi, ruang tunggu yang nyaman, peralatan pendukung yang memiliki teknologi canggih, seperti seragam dan aksesoris serta berbagai fasilitas kantor pelayanan yang memudahkan akses pelayanan bagi masyarakat.”

Lebih lanjut dijelaskan pula dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2005, 175) dimensi kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry adalah sebagai berikut:

- 1) **Tangibles** atau ketampakan fisik, artinya petampakan fisik dari gedung, peralatan, pegawai, dan fasilitas-fasilitas lain yang dimiliki oleh *providers*.
- 2) **Reliability** atau reliabilitas adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.
- 3) **Responsiveness** atau responsivitas adalah kerelaan untuk menolong *customers* dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.
- 4) **Assurance** atau kepastian adalah pengetahuan dan kesopanan para pekerja dan kemampuan mereka dalam memberikan kepercayaan kepada *customers*.
- 5) **Empathy** adalah perlakuan atau perhatian pribadi yang diberikan oleh *providers* kepada *customers*.

Beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa pengukuran kinerja pelayanan adalah upaya untuk mengetahui kinerja organisasi baik pemerintah maupun swasta dalam menyelenggarakan pelayanan publik, karena apabila organisasi tersebut menyelenggarakan pelayanan publik dengan baik maka organisasi tersebut dianggap baik pula. Oleh karena itu menurut kinerja organisasi dan kinerja pelayanan suatu organisasi ibarat dua sisi dari satu mata uang yang sama (Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2005, 173)

## 2.1.2 Tinjauan Pelayanan Publik

### 1. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan memiliki arti penting karena setiap manusia membutuhkan kegiatan pelayanan dari manusia lain dalam memenuhi kebutuhan hidup. Seperti yang dikemukakan oleh Sinambela (2006, 3) bahwa:

“pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kebutuhan manusia.”

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2012, 394), menjelaskan bahwa pelayanan merupakan perihal atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang), jasa serta kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Adapun menurut Moenir (2015, 16-17) menjelaskan bahwa pelayanan merupakan suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain yang langsung. Sedangkan menurut Daryanto dan Setyobudi (2014, 122), menjelaskan bahwa pelayanan merupakan suatu proses yang menghasilkan suatu produk yang berupa pelayanan, kemudian diberikan kepada pelanggan.”

Pelayanan berkaitan erat dengan masyarakat. Sehingga pelayanan lebih dikenal dengan istilah pelayanan publik. *Public* berasal dari Bahasa Inggris yang berarti masyarakat umum atau negara, kata publik dalam Bahasa Indonesia diartikan sebagai umum orang banyak dan ramai. Pelayanan publik menurut Sinambela (2006, 5) adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara.

Sedangkan menurut Sinambella (2006, 128) menjelaskan bahwa:

“pelayanan publik merupakan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.”

Adapun menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 menjelaskan bahwa:

“pelayanan publik merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”

Sedangkan menurut Ratminto dan Atik (2005, 5) menjelaskan bahwa:

“pelayanan publik merupakan sebuah aktivitas atau urutan kegiatan dalam rangka membantu memenuhi kebutuhan masyarakat. Aktivitas tersebut dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan. Kegiatan pelayanan umumnya dilaksanakan dengan menggunakan media berupa organisasi atau lembaga perusahaan.”

Jadi, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan aktivitas pemberian pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan keperluan penerima pelayanan atau masyarakat sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

## **2. Tujuan Pelayanan Publik**

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari asas-asas pelayanan publik

berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmen PAN) No. 63 Tahun 2003 sebagai berikut:

- 1) **Kesederhanaan**, dalam arti bahwa prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan dengan prosedur mudah, pelayanan lancar, pelayanan cepat dan pelayanan tidak berbelit-belit.
- 2) **Kejelasan dan kepastian**, dalam arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai prosedur/tata cara, persyaratan pelayanan, pengetahuan petugas dan tanggung jawab petugas.
- 3) **Keamanan**, dalam arti bahwa proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan pelayanan dalam hal keamanan pelayanan, kenyamanan, kemampuan petugas dan kepastian hukum.
- 4) **Keterbukaan**, dalam arti prosedur/tata cara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan umum dalam hal: waktu penyelesaian, kepastian biaya, akurasi sistem dan fasilitas dan peralatan.
- 5) **Efisien dan ekonomis**, dalam arti persyaratan ringan, kedisiplinan petugas, kewajaran biaya pelayanan dan sesuai kemampuan ekonomis masyarakat.
- 6) **Keadilan yang merata**, dalam arti cakupan atau jangkauan pelayanan umum di usahakan keadilan mendapatkan pelayanan, perhatian terhadap kepentingan masyarakat, kesediaan dan ketanggapan petugas membantu dan pendistribusian yang merata.
- 7) **Ketepatan waktu**, dalam arti implementasi pelayanan umum dapat diselesaikan dalam hal informasi waktu, kecepatan pelayanan, realisasi waktu dan kepastian jadwal pelayanan.

Berangkat dari konsep tersebut dan penjelasan pelayanan publik tentang bagaimana pelayanan itu diberikan sesuai dengan haknya, maka dalam tatanan implementatif akan memunculkan tanggapan-tanggapan masyarakat terhadap stimulus terhadap kebijakan-kebijakan dalam pelayanan oleh pemerintah. Pelayanan pada dasarnya adalah cara melayani, membantu, menyikapi, mengurus, menyelesaikan keperluan kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Dan kegiatan pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hak. Seperti yang dilaksanakan pada instansi pemerintah di pusat, daerah dan lingkungan



Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka implementasi ketentuan perundang-undangan. Jadi pelayanan yang diberikan oleh pemerintah haruslah mendahulukan kepentingan masyarakat dengan waktu yang singkat, mudah serta dapat memberikan rasa puas bagi masyarakat yang menikmati layanan itu.

### **3. Bentuk Pelayanan Publik**

Adapun layanan yang umum dilakukan oleh organisasi pemerintah maupun swasta pada dasarnya berbeda-beda. Moenir (2015, 190), menyatakan bahwa bentuk pelayanan umum dibagi menjadi tiga jenis yaitu:

#### **1) Layanan dengan Lisan**

Layanan dengan lisan dilakukan oleh pegawai pada bidang hubungan masyarakat, bidang informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan kepada siapapun yang memerlukan. Agar layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan:

- a. Memahami masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya.
- b. Mampu memberikan penjelasan apa yang perlu dengan lancar, singkat dan jelas.
- c. Bertingkah laku sopan dan ramah tamah.

#### **2) Layanan Melalui Tulisan**

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam implementasi tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segiperannya. Pada dasarnya layanan melalui tulisan cukup efisien terutama bagi layanan jarak jauh karena faktor biaya. Layanan tulisan terbagi atas dua bagian yaitu:

- a. Layanan berupa petunjuk, informasi dan yang sejenisnya ditujukan pada orang-orang yang berkepentingan agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi.
- b. Layanan berupa berkas tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemberian dan pemberitahuan.

### **3) Layanan Bentuk Perbuatan**

Layanan perbuatan sering terkombinasi dengan layanan, hal ini disebabkan karena hubungan lisan paling banyak dilakukan dalam hubungan pelayanan secara umum, namun fokusnya pada perbuatan itu sendiri yang ditunggu oleh orang berkepentingan. Jadi tujuan utama orang yang berkepentingan adalah mendapatkan pelayanan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan sekedar penjelasan dan kesanggupan secara lisan.

## **4. Asas-Asas Pelayanan Publik**

Pelayanan umum dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar dan terjangkau. Karena itu harus mengandung unsur-unsur dasar sebagai berikut:

- 1) Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak.
- 2) Pengaturan setiap bentuk pelayanan harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegangan pada efisiensi dan efektivitas.
- 3) Mutu proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggung jawabkan.

Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberikan peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakan sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku. Alasan mendasar mengapa pelayanan umum harus diberikan adanya

publik interest atau kepentingan umum yang harus dipenuhi oleh pemerintah karena memiliki tanggung jawab atau responsibility. Dalam memberikan pelayanan ini pemerintah diharapkan secara profesional melaksanakannya, dan harus mengambil keputusan.

Menurut Moenir (2015, 34), pelayanan yang efektif mencakup beberapa aspek, antara lain: a) kesederhaan, b) keterbukaan, c) kejelasan dan kepastian dan d) ketepatan waktu. Dalam konsep pelayanan prima, aspek kesederhanaan bermakna bahwa pelayanan tidak membutuhkan fasilitas yang mewah atau canggih yang dibutuhkan adalah kesederhanaan, keterbukaan, kejelasan, kepastian dan tepat waktu.

Pelayanan yang diberikan oleh sebuah instansi pemerintah berada pada pusat pengendalian yaitu pedoman kerja dengan kebijakan kerja yang tersusun untuk dilakukan secara sistematis. Lebih jelas lagi yang dimaksud dengan pelayanan umum, telah disebutkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang pedoman tata laksana pelayanan umum, adalah sebagai berikut: “Segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.” (Kepmenpan No.81 tahun 1993, Pendahuluan).

## 5. Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Pemerintah Indonesia dalam penyelenggaraan pelayanan terhadap publik umumnya telah mempunyai unsur-unsur birokrasi pelayanan yang dilakukan oleh para birokrat dengan melalui ketetapan Menpan nomor : 81 tahun 1993, di dalam ketetapan tersebut ada 8 (delapan) unsur kualitas pelayanan antara lain yaitu:

- 1) **Kesederhanaan**, yang meliputi prosedur/tata cara pelayanan antara lain: mudah, tidak berbelit-belit, mudah dilaksanakan.
- 2) **Kejelasan/kepastian** terhadap prosedur, persyaratan, unit kerja, tarif biaya, pejabat yang menerima keluhan akan pelayanan yang di berikan dalam organisasi.
- 3) **Keamanan** yang menyangkut kepastian hukum terhadap apa yang dilayangkan oleh organisasi.
- 4) **Keterbukaan**, yang menyangkut kesederhanaan dan kejelasan pelayanan yang diinformasikan kepada masyarakat.
- 5) **Efisiensi**, yang artinya pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi hendaknya ada pembatasan terhadap persyaratan pada hal-hal yang dianggap penting saja.
- 6) **Ekonomis**, yang artinya pembiayaan yang dibebankan kepada masyarakat yang dilayani itu sesuai dengan kewajaran, kemampuan masyarakat umum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Disamping itu juga ekonomi dalam penyelenggaraan pelayanan itu sendiri (*total cost*).
- 7) **Keadilan**, menyangkut jangkauan pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi diharapkan dapat seluas mungkin dan merata. Artinya tidak ada wilayah yang dibedakan pelayanannya dilihat dari keadilan praktikal dan horizontal.
- 8) **Ketetapan waktu** yang artinya bahwa pelaksanaan yang telah dijanjikan sesuai dengan standar yang diberikan, sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.

## 6. Ciri-Ciri Pelayanan Publik Yang Baik

Pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri tersendiri. Dalam hal ini, pemerintah menggunakan kriteria untuk membentuk ciri-ciri pelayanan

yang baik yang didorong oleh beberapa faktor pendukung yang berpengaruh langsung terhadap mutu pelayanan yang diberikan.

- 1) Faktor manusia yang memberikan pelayanan tersebut. orang yang melayani orang lain harus memiliki kemampuan melayani sesuai bidangnya secara tepat dan cepat. Disamping itu harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, sopan santun, ramah, dan bertanggung jawab penuh terhadap orang yang di layaninya.
- 2) Faktor tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaan. Sarana dan prasarana yang dimiliki harus dilengkapi oleh kemajuan teknologi terkini. Pada akhirnya, sarana dan prasarana ini dioperasikan oleh manusia yang berkualitas. Sehingga, kedua faktor pendukung di atas, saling menunjang satu sama lainnya.

Setelah ada faktor pendukung yang berpengaruh terhadap mutu layanan, terbentuklah ciri-ciri pelayanan yang baik, antara lain:

### 1) Responsif

Seorang pegawai harus mampu melayani secara cepat dan tepat. Dalam melayani masyarakat, pegawai harus melakukannya sesuai prosedur layanan yang ditetapkan pemerintah.

Melayani secara cepat artinya melayani dalam batasan waktu yang normal. Pelayanan untuk setiap transaksi sudah memiliki standar waktu, namun pegawai juga harus pandai mengatur waktu dan jangan berbicara hal-hal diluar konteks pekerjaan secara berlebihan pada saat melayani masyarakat. Sedangkan melayani secara tepat artinya jangan sampai terjadi kesalahan baik dalam hal pembicaraan maupun pekerjaan. Proses yang terlalu lama dan berbelit-belit akan membuat masyarakat menjadi tidak betah dan malas datang mengurus dokumen kependudukan.

### 2) Tanggung Jawab

Dalam menjalankan kegiatan pelayanan, pegawai harus mampu bertanggung jawab melayani setiap masyarakat dari awal hingga selesai. masyarakat akan merasa puas jika mereka merasakan adanya tanggung jawab dari pegawai tersebut. Apabila ada masyarakat yang tidak dilayani secara tuntas akan menjadi citra yang buruk bagi pemerintah. Masyarakat yang tidak puas tersebut selalu membicarakan hal-hal yang negatif tentang pemerintah, dan biasanya suatu keburukan akan lebih cepat berkembang dari pada kebaikan.

### 3) Kecakapan

Untuk menjadi pegawai yang khusus melayani masyarakat, pegawai harus memiliki kemampuan dan pengetahuan tertentu. Karena tugas pegawai selalu berhubungan dengan masyarakat. Pegawai harus dididik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuan untuk menghadapi masyarakat maupun kemampuan dalam bekerja.

#### **4) Hubungan**

Pemerintah harus memiliki kemudahan akses dalam berkomunikasi dengan masyarakatnya. Sehingga apabila masyarakat ingin berkomunikasi langsung dengan bagian tertentu masyarakat dapat berbicara langsung dengan pegawai yang bersangkutan.

#### **5) Komunikatif**

Mampu berkomunikasi artinya pegawai harus mampu dengan cepat memahami keinginan masyarakat. Selain itu, pegawai harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti. Komunikasi bisa dapat membuat masyarakat senang sehingga jika masyarakat mempunyai masalah tentang dokumen kependudukan, masyarakat tidak khawatir mengemukakannya kepada pegawai. Mampu berkomunikasi dengan baik juga akan membuat setiap permasalahan menjadi jelas sehingga tidak timbul salah paham.

#### **6) Keamanan**

Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi artinya pegawai harus menjaga kerahasiaan informasi data masyarakat dan kepastian hukum, terutama yang berkaitan dengan hal yang penting. Menjaga rahasia masyarakat merupakan ukuran kepercayaan masyarakat kepada PNS atau pemerintah.

#### **7) Pemahaman**

Berusaha memahami kebutuhan masyarakat artinya pegawai harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh masyarakat. Usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan masyarakat secara tepat.

## **2.2 Hasil Penelitian yang Relevan**

Dalam penelitian ini, peneliti mengacu pada beberapa penelitian terdahulu yang dianggap relevan dengan judul Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Kependudukan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamasa Provinsi Sulawesi Barat.

Deviyanti Arruan Minanga Roberth pada tahun 2017 meneliti tentang kualitas kinerja pegawai dalam pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kabupaten Mamasa Provinsi Sulawesi Barat. Subjek pada penelitian ini adalah pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Mamasa Provinsi Sulawesi Barat. Sumber data terdiri data primer dan sekunder. Data primer diperoleh dengan melakukan wawancara kepada narasumber, sedangkan data sekunder diperoleh dari literatur dan dokumen yang berhubungan dengan penerapan perilaku dan kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Mamasa Provinsi Sulawesi Barat. Data dianalisis dengan menggunakan analisis data kualitatif.

Hasil analisis data menunjukkan bahwa perilaku birokrasi layanan pegawai yang membentuk perilaku yaitu: (a) penguatan positif (b) penguatan negatif, dan (c) hukuman berada pada kategori baik. Kemudian kinerja pegawai melalui indikator kualitas, kuantitas, keandalan, kerjasama, dan kehadiran berada pada kategori baik. Serta faktor-faktor yang mendorong seperti jenis dan kelamin yang didominasi oleh perempuan mampu meningkatkan kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Mamasa Propinsi Sulawesi Barat, namun sebaliknya faktor eksternal seperti hubungan atasan dan bawahan dan bawahan dengan rekan kerja pada kategori rendah (kurang baik).

Penelitian relevan kedua dilakukan oleh Muhammad Safitrah Arifin pada tahun 2012 yang berjudul Efektifitas Pelayanan Publik di Kecamatan Maritengngae Kabupaten Sidenreng Rappang. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui permasalahan tentang bagaimanakah efektifitas pelayanan KK, KTP, dan AK di Kecamatan Maritengngae dan faktor – faktor yang mempengaruhi terhadap efektifitas pelayanan KK, KTP, dan AK di Kecamatan Maritengngae.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian lapangan yang memberikan gambaran mengenai efektifitas pelayanan KK, KTP, dan AK di Kecamatan Maritengngae Kabupaten Sidenreng Rappang. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik obesrvasi, interview atau wawancara, dan media kuesioner dengan memilih informan yang berperan dan terlibat secara teknis maupun fungsional dalam pemberian pelayanan terhadap masyarakat. Data yang diperoleh selanjutnya dianalisis secara kualitatif dan didukung oleh data kuantitatif.

Dari hasil penelitian menggambarkan bahwa pelaksanaan layanan khususnya di bidang administrasi kependudukan dan catatan sipil dilakukan sesuai dengan mekanisme yang ada dan peraturan yang telah ditetapkan dengan melihat beberapa indikator pelayanan seperti kesederhanaan berada pada kategori sangat aman dengan penilaian 6,67%, kejelasan dan kepastian tata cara pelayanan dan biaya tarif berada kategori sesuai dengan nilai 88,33% dan 70%, keamanan dan kenyamanan sarana dan prasarana berada pada kategori aman dan nyaman dengan nilai 65% dan 73,33%, keterbukaan mengenai kemudahan memperoleh informasi dan ketentuan pelayanan pada kategori mudah dan mudah dan dijelaskan jika diminta dengan nilai 71,67% dan 63,33%, ekonomis tentang biaya tarif KK, KTP, dan AK berada kategori Rp 10.000 – Rp 15.000, keadilan yang merata dengan nilai 60%, ketepatan waktu berada pada kategori 1 – 2 hari, dan efisiensi berada pada kategori tepat dengan nilai 80%. Dan faktor – faktor yang mempengaruhi pelayanan yaitu 1) sumber daya aparatur, 2) sarana dan prasarana, 3) kesadaran masyarakat.



Kedua penelitian tersebut memiliki persamaan untuk meneliti suatu pelayanan yang dilakukan oleh aparaturnya pemerintahan kepada masyarakat. Seperti pada penelitian pertama yang dilakukan oleh Deviyanti Arruan Minanga Roberth yang meneliti penerapan perilaku dan kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Mamasa Provinsi Sulawesi Barat. Pada penelitian kedua yang dilakukan oleh Muhammad Safitrah Arifin meneliti efektifitas pelayanan KK, KTP, dan AK di Kecamatan Maritengngae. Selain itu, kedua penelitian tersebut juga memiliki persamaan dalam analisis data yang menggunakan metode analisis kualitatif.

Perbedaan yang didapati oleh kedua penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis yakni pada lokasi penelitian. Dimana penelitian pertama dilakukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Mamasa Provinsi Sulawesi Barat dan penelitian kedua dilakukan di Kecamatan Maritengngae Kabupaten Sidenreng Rappang, sedangkan pada penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pontianak.

### **2.3 Kerangka Pikir Penelitian**

Pada dasarnya manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Demikian pula halnya dengan masyarakat yang berada di wilayah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, senantiasa membutuhkan pelayanan, yakni pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil berupa Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Nikah, Akta Kelahiran dan Akta

Kematian. Pelayanan ini diterima oleh masyarakat melalui dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak, yang merupakan suatu organisasi publik.

Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari aparat pemerintah, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan. Oleh karena itu, pada dasarnya apabila pemerintah itu akan melayani kebutuhan masyarakat, maka pemerintah itu harus responsif terhadap tuntutan masyarakat.

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 berlakunya WFH bagi aparat 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 Covid-19. Akan tetapi, penyelenggara pelayanan publik kemudian membuat inovasi-inovasi dalam memberikan pelayanan agar pelayanan tidak terhambat seperti dengan memberikan pelayanan melalui sistem online.

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. Himbauan kepada seluruh masyarakat yang tidak memiliki kepentingan mendesak juga diberikan untuk menunda pengurusan dokumen kependudukan ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak.

Konsep kinerja pegawai adalah hasil pencapaian atau suatu prestasi kerja secara kualitas dan kuantitas dengan saling pengertian dan pertimbangan bersama yang berpedoman pada suatu standar kerja. Pengukuran kinerja pegawai pada penelitian ini dilakukan dengan memperhatikan aspek-aspek dalam kinerja organisasi pelayanan publik sebagaimana yang dikemukakan oleh Kumorotomo (1996) yaitu aspek efisiensi, efektivitas, keadilan, dan daya tanggap/responsivitas.

Untuk memperoleh gambaran dan pemahaman tentang konsep indikator pengukuran kinerja organisasi dalam pelayanan publik maka ruang lingkup/batasan penelitian ini adalah:

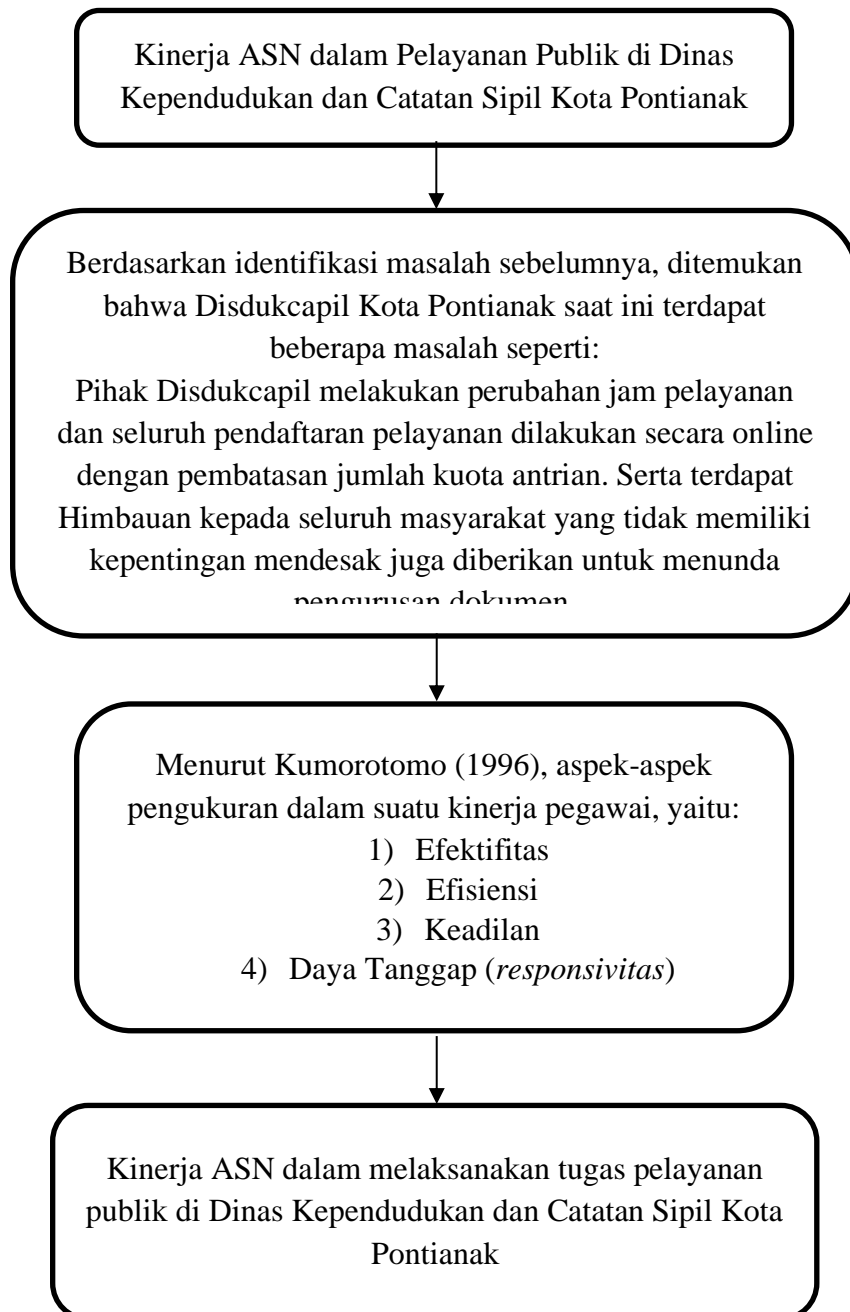
- 1) **Efektivitas** adalah tingkat pencapaian tujuan melalui pelaksanaan fungsi tugas dan tanggungjawab pegawai, perhatiannya diberikan dengan mengelola organisasi untuk mengurangi tingkat input yang diperlukan bagi pelaksanaan tugas, dan meminimalkan kelebihan sumber daya demi kepentingan masa depan. Efektivitas pegawai diukur melalui: (a) Tingkat pemahaman aparatur akan tugas pokok dan fungsi atau uraian pekerjaan dalam pelaksanaan tugas sehari-hari; (b) Permasalahan yang berhasil

diselesaikan dengan tepat waktu dan hemat biaya; (c) Tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan yang diberikan.

- 2) **Efisiensi** dalam pelayanan publik adalah perbandingan antara *output* dan *input*, dimana dengan *input* yang sedikit diperoleh *output* yang optimal. Layanan publik yang semakin efisien adalah layanan yang menghasilkan lebih banyak barang dan jasa dengan biaya yang relatif sedikit. Tingkat efisiensi diukur melalui indikator: (a) fasilitas dan sarana yang ada dapat dipergunakan semaksimal mungkin; (b) anggaran biaya yang ada dikelola dengan efisien tanpa melakukan pemborosan biaya; (c) pemberian pelayanan kepada pengguna jasa bersifat fleksibel dan tidak berbelit-belit.
- 3) **Keadilan** adalah distribusi dan alokasi layanan yang diselenggarakan oleh organisasi pelayanan publik. Keadilan ini dapat diukur melalui indikator: (a) distribusi pelayanan publik yang merata tanpa membedakan strata pengguna jasa; dan (b) alokasi layanan pembinaan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan di setiap wilayah dan pemerataan pembangunan.
- 4) **Daya Tanggap (*responsivitas*)** adalah kemampuan aparatur untuk mengenali dan mengidentifikasi atau tanggap terhadap kebutuhan masyarakat, menyusun agenda kerja dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Daya tanggap diukur melalui indikator: (a) keterkaitan antara program kegiatan dengan kebutuhan; (b) daya tanggap aparatur dalam menghadapi dan menyelesaikan keluhan-keluhan atau masalah yang disampaikan pengguna jasa; (c) ketersediaan wadah atau umpan balik (*feedback*) atas pelayanan yang diberikan untuk menyampaikan saran dan kebutuhan.

Berdasarkan penjelasan teori diatas, maka disusunlah suatu kerangka pikir penelitian sebagai berikut:

**Gambar 2.1**  
**Bagan Kerangka Pikir Penelitian**



## 2.4 Pertanyaan Penelitian

Pertanyaan penelitian merupakan penjabaran dari rumusan permasalahan. Pertanyaan dibuat merujuk pada tujuan penelitian, maka pertanyaan yang dapat diajukan dalam penelitian ini adalah ingin mengetahui bagaimana kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam pelayanan publik ditengah wabah Covid-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak.

1. Bagaimana efektifitas kinerja ASN dalam pelayanan publik terhadap masyarakat ditengah wabah Covid-19 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak?
2. Bagaimana efisiensi kinerja ASN dalam pelayanan publik terhadap masyarakat ditengah wabah Covid-19 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak?
3. Bagaimana keadilan kinerja ASN dalam pelayanan publik terhadap masyarakat ditengah wabah Covid-19 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak?
4. Bagaimana daya tanggap (*responsivitas*) ASN dalam pelayanan publik terhadap masyarakat ditengah wabah Covid-19 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak?

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis 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.

#### **3.2 Langkah-langkah Penelitian**

Berdasarkan panduan penyusunan skripsi (2017, 1-7) maka langkah-langkah yang harus dilakukan agar penelitian dapat berjalan dengan lancar dan diharapkan tepat sesuai dengan aturan sebuah karya tulis ilmiah, maka harus mengikuti prosedur atau langkah-langkah yang harus dilalui peneliti antara lain:

1. Melakukan penelitian pendahuluan (*Pre survey*)
2. Membuat kerangka penelitian (*Outline*)
3. Membuat rencana penelitian (Usulan penelitian)
4. Seminar usulan penelitian
5. Penyusunan laporan penelitian / skripsi
6. Ujian skripsi

#### **3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Lokasi penelitian yang diteliti yaitu di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pontianak dengan pertimbangan bahwa di tengah pandemi wabah virus Covid 19 ini terdapat pembatasan pelayanan publik yang dilakukan oleh pihak aparatur pemerintah terhadap masyarakat. Selain itu, fenomena permasalahan ini juga menyebabkan pelayanan tidak sepenuhnya berjalan

maksimal, pelayanan seluruhnya dilakukan secara online dan jumlah kuota serta waktu pelayanan juga terbatas setiap harinya.

Dalam sebuah penelitian kualitatif, waktu yang diperlukan dalam penelitian disesuaikan dengan perkembangan yang terjadi di lapangan. Perkiraan waktu penelitian ini dihitung mulai dari pengajuan usulan penelitian pada bulan Mei 2020 sampai dilakukan seminar usulan penelitian, tertuang dalam tabel berikut :

**Tabel 3.1**  
**Waktu Pelaksanaan Penelitian**

No	Kegiatan	Tahun						
		2021-2022						
		Mei	Juni	Juli	Okt	Nov	Des	Januari
1	Penelitian pendahuluan ( <i>pre survey</i> )							
2	Penyusunan usulan penelitian							
3	Seminar usulan penelitian							
4	Melakukan penelitian							
5	Penyusunan skripsi							
6	Ujian skripsi							

### 3.4 Subyek dan Obyek Penelitian

#### 3.4.1 Subyek Penelitian

Moleong (2010: 132) mendeskripsikan subyek penelitian sebagai informan, yang artinya orang pada latar penelitian yang dimanfaatkan untuk memberikan



informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Berdasarkan pengertian tersebut, subyek yang diteliti dalam penelitian ini adalah aparatur pemerintah yang berkaitan dengan pelayanan publik yang ada di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak dan masyarakat yang terkait dengan penelitian ini yaitu Kepala Dinas, Sekretaris, Kepala Bagian Pencatatan Sipil, Kepala Bagian Kependudukan, Kepala Bagian Informasi Administrasi dan Data Kependudukan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Aparatur Pemerintah pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak. Perlu diketahui juga dari 5 (lima) orang anggota warga masyarakat yang berada di wilayah Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak yang berurusan atau pengguna jasa pelayanan publik sebagai Informan purposive yang dapat mewakili dan memberikan informasi yang dibutuhkan untuk mengetahui tentang kualitas pelayanan maupun kinerja aparatur pemerintah dalam memberikan pembatasan pelayanan publik yang dilakukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak.

#### **3.4.2 Obyek Penelitian**

Obyek penelitian merupakan sasaran ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu tentang sesuatu hal objektif, valid, dan reliable tentang suatu hal (Sugiyono, 2012, 13). Obyek yang diteliti dalam penelitian ini adalah bagaimana kinerja ASN dalam pembatasan pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak.

#### **3.5 Teknik Pengumpulan Data**

Untuk memperoleh data dalam penelitian perlu dilakukan pengumpulan data melalui cara-cara atau teknik tertentu. Adapun metode pengumpulan data dalam penelitian kualitatif antara lain menggunakan wawancara, pengamatan atau *observasi*, dokumen-dokumen, dan Focus Group Discussion (FGD).

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *observasi* (pengamatan), wawancara (*depth interview*), dan dokumentasi, sebagai berikut:

### **1. Wawancara**

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu (Moleong:2010:186). Wawancara dilakukan oleh peneliti dengan aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak berdasarkan informan pendukung pertanyaan yang terkait dengan menggunakan pedoman wawancara yang mengarah pada fokus penelitian. Pedoman wawancara bersifat fleksibel, artinya masih terbuka kemungkinan untuk mengembangkan pertanyaan langsung apabila ternyata jawaban yang diberikan oleh informan belum selesai atau belum memadai agar data atau informasi yang diperoleh selengkap mungkin.

### **2. Pengamatan**

Pengamatan dilakukan secara langsung oleh peneliti, untuk mengetahui atau mengamati fenomena-fenomena atau gejala-gejala yang terkait dengan kinerja aparatur pemerintah dalam pembatasan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak. Untuk itu, peneliti menyiapkan alat tulis untuk menulis catatan-catatan atau memo dan informasi yang diperoleh dari hasil wawancara. Pengamatan dilakukan untuk memverifikasi kebenaran data hasil wawancara.

### **3. Dokumentasi**

Dokumentasi adalah menelaah bahan tertulis yang berupa data sekunder yang bersumber dari pedoman, struktur organisasi, tugas pokok dan fungsi aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, buku-buku literatur dan lainnya.

## **3.6 Instrumen atau Alat Pengumpulan Data**

Ciri khas penelitian kualitatif tidak dapat dipisahkan dari pengamatan berperan serta, namun peranan penelitalah yang menentukan keseluruhan skenarionya (Moleong:2010:163). Instrumen penelitian atau alat pengumpul data

dalam penelitian adalah peneliti itu sendiri dengan mengembangkan instrumen penelitian sederhana yang diharapkan dapat melengkapi data dan membandingkan dengan data yang telah ditemukan melalui studi kepustakaan, *observasi* (pengamatan), wawancara dan dokumentasi.

### 3.7 Analisis Data

Proses analisis data dilakukan secara terus menerus dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, yaitu dari wawancara, pengamatan yang sudah dituliskan dalam catatan lapangan, dokumen dan sebagainya sampai dengan penarikan kesimpulan. Didalam melakukan analisis data peneliti mengacu kepada beberapa tahapan yang dijelaskan oleh Arifin (2012: 56) terdiri dari beberapa tahapan antara lain:

1. Pengumpulan informasi melalui wawancara terhadap key informan yang *compatible* terhadap penelitian kemudian observasi langsung ke lapangan untuk menunjang penelitian yang dilakukan agar mendapatkan sumber data yang diharapkan.
2. Reduksi data (*data reduction*) yaitu proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan di lapangan selama meneliti, tujuan diadakan transkrip data (transformasi data) untuk memilih informasi mana yang dianggap sesuai dan tidak sesuai dengan masalah yang menjadi pusat penelitian di lapangan.
3. Penyajian data (*data display*) yaitu kegiatan sekumpulan informasi dalam bentuk naratif, grafik jaringan, tabel dan bagan yang bertujuan mempertajam pemahaman penelitian terhadap informasi yang dipilih dan kemudian disajikan dalam bentuk tabel ataupun uraian penjelasan.
4. Pada setiap akhir penarikan kesimpulan atau verifikasi (*conclusion drawing/verification*) yang mencari arti pola-pola penjelasan, konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat dan proposisi. Penarikan kesimpulan dilakukan secara cermat dengan melakukan verifikasi berupa tinjauan

ulang pada catatan-catatan di lapangan sehingga data dapat diuji validitasnya.

## **BAB IV**

### **GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Kota Pontianak**

##### **4.1.1 Keadaan Geografis**

Kota Pontianak merupakan ibukota Provinsi Kalimantan Barat. Luas wilayah Kota Pontianak mencapai 118,31 km<sup>2</sup> yang terdiri dari 6 kecamatan dan 29 kelurahan. Kota Pontianak dilalui oleh oleh garis khatulistiwa, yaitu terletak pada 0°02'24" Lintang Utara sampai dengan 0°05'37" Lintang Selatan, dan 109°16'25" Bujur Timur sampai dengan 109°23'01" Bujur Timur. Ketinggian Kota Pontianak berkisar antara 0,10 sampai 1,50 meter di atas permukaan laut (mdpl). Berdasarkan letak geografis yang spesifik ini, Kota Pontianak berada tepat dilalui oleh garis khatulistiwa, sehingga menjadikan Kota Pontianak sebagai salah satu daerah tropik dengan suhu udara cukup tinggi serta diiringi kelembaban yang tinggi.

Kecamatan di Kota Pontianak yang mempunyai wilayah terluas adalah Kecamatan Pontianak Utara (34,52 persen), diikuti oleh Kecamatan Pontianak Barat (15,71 persen), Kecamatan Pontianak Kota (14,39 persen), Kecamatan Pontianak Tenggara (13,75 persen), Kecamatan Pontianak Selatan (13,49 persen) dan Kecamatan Pontianak Timur (8,14 persen).

Di dalam wilayah Kota Pontianak banyak terdapat sungai dan parit yang keseluruhannya berjumlah 61 sungai/parit. Sungai/parit tersebut dimanfaatkan oleh sebagian masyarakat untuk keperluan sehari-hari dan sebagai penunjang sarana transportasi.

Kondisi tanah di Kota Pontianak terdiri dari jenis tanah Organosol, Gley, Humus, dan Aluvial yang masing-masing mempunyai karakteristik yang berbeda.

Wilayah Kota Pontianak secara keseluruhan berbatasan dengan wilayah Kabupaten Mempawah dan Kabupaten Kubu Raya, yaitu:

- Bagian Utara: Desa Wajok Hulu Kecamatan Siantan Kabupaten Mempawah

- Bagian Selatan: Desa Pal IX dan Desa Pungur Kecil Kecamatan Sungai Kakap Kabupaten Kubu Raya, Kecamatan Sungai Raya Kabupaten Kubu Raya, dan Kecamatan Siantan Kabupaten Mempawah
- Bagian Barat: Desa Mega Timur dan Desa Ambawang Kuala Kecamatan Sungai Ambawang Kabupaten Kubu Raya, Desa Kapur dan Desa Sungai Raya Kecamatan Sungai Ambawang Kabupaten Kubu Raya
- Bagian Timur: Desa Sungai Rengas Kecamatan Sungai Kakap Kabupaten Kubu Raya dan Desa Wajok Hulu Kecamatan Siantan Kabupaten Mempawah

**Tabel 4.1**

**Luas Wilayah Kota Pontianak Menurut Kecamatan (2020)**

<b>Kecamatan</b>	<b>Ibukota Kecamatan</b>	<b>Luas Total Area (Km<sup>2</sup>)</b>
Pontianak Selatan	Kota Baru	16,52
Pontianak Tenggara	Bangka Belitung Darat	16,17
Pontianak Timur	Tanjung Hulu	12
Pontianak Barat	Sungai Jawi Dalam	16,24
Pontianak Kota	Sungai Bangkong	16,02
Pontianak Utara	Siantan Hilir	41,36
<b>Kota Pontianak</b>		<b>118,31</b>

Sumber : BPS Kota Pontianak, 2021

#### **4.1.2 Keadaan Penduduk**

Menurut BPS Kota Pontianak Tahun 2021 data jumlah penduduk Kota Pontianak pada tahun 2020 adalah sebanyak 658.685 jiwa, dimana untuk setiap kilometer persegi wilayahnya rata-rata dihuni oleh 5.567 jiwa. Kecamatan Pontianak Barat merupakan wilayah dengan kepadatan penduduk terbesar yaitu dihuni oleh 9.033 jiwa per km<sup>2</sup>, sedangkan wilayah kecamatan yang kepadatannya paling kecil adalah Kecamatan Pontianak Tenggara dengan tingkat kepadatan penduduknya sebesar 3.038 jiwa per km<sup>2</sup>.

Laju pertumbuhan Penduduk di Kota Pontianak pada periode 2010 – 2020 adalah 1,81 persen pertahun, Kecamatan dengan laju pertumbuhan tertinggi adalah Kecamatan Pontianak Timur yaitu 3,11 persen per tahun.

Perbandingan antara banyaknya penduduk laki-laki dan perempuan di Kota Pontianak menunjukkan jumlah yang cukup berimbang, hal ini dapat dilihat dari Sex Ratio sebesar 100,23. Ini berarti terdapat 100 hingga 101 penduduk laki-laki untuk setiap 100 penduduk perempuan.

**Tabel 4.2**  
**Penduduk Kota Pontianak Berdasarkan Jenis Kelamin 2020**

Kecamatan	Penduduk (orang)		
	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
Pontianak Selatan	45.086	45.753	90.839
Pontianak Tenggara	24.400	24.727	49.127
Pontianak Timur	53.257	52.530	105.787
Pontianak Barat	73.478	73.222	146.700
Pontianak Kota	61.000	62.028	123.028
Pontianak Utara	72.508	70.696	143.204
<b>2020</b>	<b>329.729</b>	<b>328.956</b>	<b>658.685</b>
<b>2019</b>	<b>322.256</b>	<b>324.405</b>	<b>646.661</b>
<b>2018</b>	<b>318.112</b>	<b>319.611</b>	<b>637.723</b>
<b>2017</b>	<b>312.904</b>	<b>314.117</b>	<b>627.021</b>
<b>2016</b>	<b>308.596</b>	<b>309.792</b>	<b>618.388</b>

Sumber: BPS Kota Pontianak, 2021

Jumlah keseluruhan penduduk Kota Pontianak naik dalam waktu 1 (satu) tahun, dari 637.723 jiwa pada tahun 2018 meningkat menjadi 646.661 jiwa pada tahun 2019. Dengan kenaikan sebanyak 8.938 jiwa. Pertumbuhan penduduk Kota Pontianak dari tahun 2018 sampai dengan 2019 adalah sebesar 1,40 persen.

Penduduk terbanyak terdapat di Kecamatan Pontianak Barat dengan jumlah penduduk sebanyak 143.060 jiwa yang terdiri dari 71.418 penduduk laki-laki dan 71.642 penduduk perempuan.

## **4.2 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil**

### **4.2.1 Landasan Pembentukan Instansi**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak merupakan instansi pelaksana penyelenggaraan administrasi kependudukan di wilayah Kota Pontianak yang berada di Jalan Letjen Sutoyo. Sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah dan Peraturan Walikota Pontianak Nomor 67 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas Dan Tata Kerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak mempunyai tugas pokok membantu Walikota melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

### **4.2.2 Visi Misi dan Tujuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak**

Secara umum visi adalah pandangan ideal masa depan yang ingin diwujudkan dan secara potensial untuk terwujud. Visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak adalah “Pontianak Kota Khatulistiwa Berwawasan Lingkungan, Cerdas dan Bermartabat”. Kota Pontianak merupakan satu-satunya kota di Provinsi Kalimantan Barat yang tepat berada di lintasan garis khatulistiwa. Berwawasan Lingkungan memiliki maksud bahwa aspek lingkungan merupakan hal penting dalam setiap pembangunan di Kota Pontianak menuju kota yang bersih, hijau dan teduh.

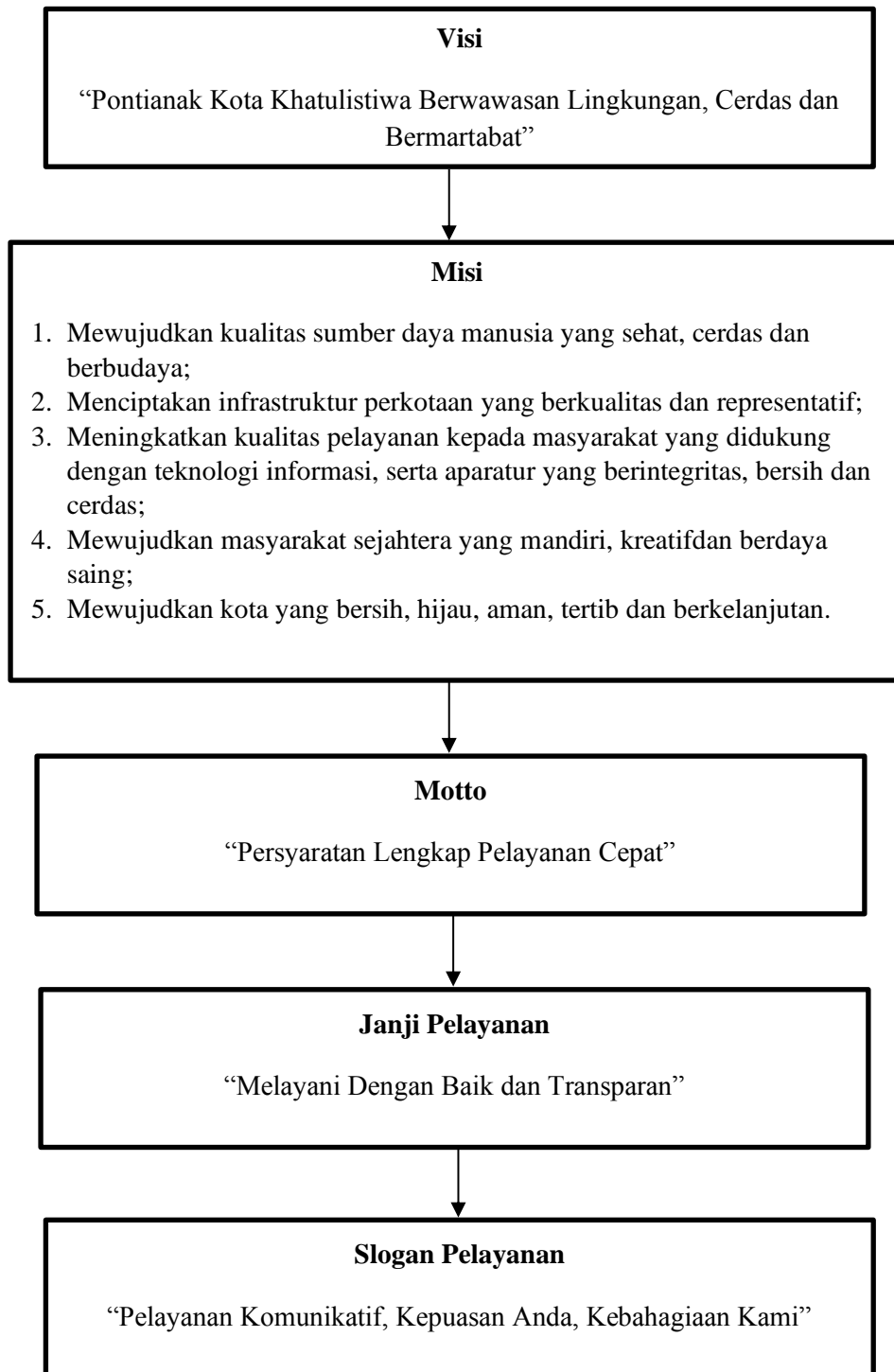
Cerdas memiliki pengertian Kota yang dilengkapi dengan infrastruktur dasar yang nyaman untuk didiami dengan lingkungan yang bersih dan berkelanjutan, melalui penerapan solusi cerdas berbasis teknologi informasi, serta berorientasi kepada peningkatan kualitas hidup dengan pengelolaan sumber daya kota secara efektif, efisien, inovatif, dan terintegrasi. Bermartabat artinya Kota Pontianak memiliki tingkat daya saing dengan masyarakatnya yang toleran terhadap keragaman, didukung tata kelola pemerintahan yang berintegritas, bersih, melayani, transparan dan akuntabel.



Misi adalah suatu yang harus dilaksanakan oleh instansi pemerintah sesuai dengan visi yang telah ditetapkan. Sehingga tujuan organisasi dapat terlaksana dengan baik. Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak adalah sebagai berikut:

1. Mewujudkan kualitas sumber daya manusia yang sehat, cerdas dan berbudaya;
2. Menciptakan infrastruktur perkotaan yang berkualitas dan representatif;
3. Meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat yang didukung dengan teknologi informasi, serta aparatur yang berintegritas, bersih dan cerdas;
4. Mewujudkan masyarakat sejahtera yang mandiri, kreatif dan berdaya saing;
5. Mewujudkan kota yang bersih, hijau, aman, tertib dan berkelanjutan.

**Skema 4.1**  
**Visi, Misi dan Tujuan Organisasi**



#### **4.2.3 Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak**

Sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah dan Peraturan Walikota Pontianak Nomor 67 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas Dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak mempunyai tugas pokok membantu Walikota melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

Untuk melaksanakan tugas pokok dan fungsinya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai fungsi sebagai berikut:

1. Perumusan kebijakan dibidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
2. Pelaksanaan kebijakan dibidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
3. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan dibidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
4. Pelaksanaan administrasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
5. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Walikota Pontianak yang berkaitan dengan tugas dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

#### **4.2.4 Struktur Organisasi**

Struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak terdiri dari :

1. Kepala Dinas;
2. Sekretaris;
  - a. Kepala Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan; dan
  - b. Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian.
3. Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Kependudukan;
  - a. Kepala Seksi Identitas Penduduk;

- b. Kepala Seksi Pindah Datang Penduduk; dan
  - c. Kepala Seksi Pendataan Penduduk.
4. Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil;
    - a. Kepala Seksi Kelahiran;
    - b. Kepala Seksi Perkawinan dan Perceraian; dan
    - c. Kepala Seksi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian.
  5. Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data;
    - a. Kepala Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;
    - b. Kepala Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan; dan
    - c. Kepala Seksi Kerja Sama dan Inovasi Pelayanan.
  6. Kepala Unit Pelaksana Teknis Dinas Daerah; dan
  7. Kelompok Jabatan Fungsional Tertentu.

#### **4.2.5 Rincian Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil**

##### **4.2.5.1 Kepala Dinas**

Kepala Dinas mempunyai tugas pokok memimpin dan mengkoordinasikan program kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu merumuskan kebijakan teknis, penyelenggaraan pelayanan umum, pengendalian dan pembinaan teknis yang berada di bawahnya agar tugas berjalan efisien dan efektif. Untuk melaksanakan tugas pokoknya, Kepala Dinas mempunyai fungsi sebagai berikut :

1. Perumusan kebijakan teknis dibidang perpustakaan dan bidang kearsipan;
2. Perumusan rencana kerja dibidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
3. Penyelenggaraan pelayanan umum dibidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
4. Pengendalian dan pembinaan teknis dibidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;

5. Penyelenggaraan perizinan dibidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
6. Pelaporan dan evaluasi pelaksanaan tugas dibidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil; dan
7. Pelaksanaan tugas lain dibidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang diberikan oleh Walikota.

#### **4.2.5.2 Sekretaris**

Sekretaris mempunyai tugas pokok menyiapkan bahan dan merumuskan kebijakan teknis, fasilitasi, koordinasi, monitoring dan evaluasi dibidang kesekretariatan. Untuk melaksanakan tugas pokoknya, Sekretaris mempunyai fungsi sebagai berikut :

1. Perumusan kebijakan dibidang kesekretariatan;
2. Perumusan rencana kerja dibidang kesekretariatan;
3. Penyelenggaraan koordinasi pelaksanaan tugas dibidang kesekretariatan;
4. Monitoring dan evaluasi kebijakan dibidang kesekretariatan;
5. Pembinaan teknis dibidang kesekretariatan;
6. Pelaporan pelaksanaan tugas dibidang kesekretariatan;
7. Pengelolaan administrasi kesekretariatan; dan
8. Pelaksanaan tugas lain dibidang kesekretariatan yang diberikan oleh Kepala Dinas.

Sekretaris membawahi :

##### **1) Kepala Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan**

Kepala Subbagian Perencanaan dan Keuangan mempunyai tugas pokok merencanakan kegiatan, melaksanakan kegiatan dan menyusun laporan dibidang perencanaan dan keuangan. Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut, Kepala Subbagian Perencanaan dan Keuangan mempunyai fungsi :

1. Penyusunan rencana kerja dibidang perencanaan dan keuangan;
2. Penyelenggaraan kegiatan dibidang perencanaan dan keuangan berdasarkan rencana kerja yang telah ditetapkan;

3. Penyusunan bahan laporan pelaksanaan tugas dibidang perencanaan dan keuangan;
4. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi dibidang perencanaan dan keuangan; dan
5. Pelaksanaan tugas lain dibidang perencanaan dan keuangan yang diberikan oleh Sekretaris;

## **2) Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian**

Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian mempunyai tugas pokok merencanakan kegiatan, melaksanakan kegiatan dan menyusun laporan dibidang umum dan kepegawaian. Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut, Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian mempunyai fungsi :

1. Penyusunan rencana kerja dibidang umum dan kepegawaian;
2. Penyelenggaraan kegiatan dibidang umum dan kepegawaian berdasarkan rencana kerja yang telah ditetapkan;
3. Penyusunan bahan laporan pelaksanaan tugas dibidang umum dan kepegawaian;
4. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi dibidang umum dan kepegawaian; dan
5. Pelaksanaan tugas lain dibidang umum dan kepegawaian yang diberikan oleh Sekretaris.

### **4.2.5.3 Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Kependudukan**

Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Kependudukan mempunyai tugas pokok merumuskan kebijakan teknis, menyelenggarakan pelayanan umum, melakukan pembinaan teknis, pelaporan dan evaluasi dibidang pelayanan pendaftaran penduduk. Untuk melaksanakan tugas pokoknya, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Kependudukan mempunyai fungsi sebagai berikut :

1. Penyusunan kebijakan teknis dibidang pelayanan pendaftaran penduduk;
2. Perumusan program kerja dibidang pelayanan pendaftaran penduduk;

3. Penyelenggaraan koordinasi pelaksanaan tugas dibidang pelayanan pendaftaran penduduk;
4. Penyelenggaraan kegiatan pelayanan umum dibidang pelayanan pendaftaran penduduk;
5. Penyelenggaraan monitoring dan evaluasi pelaksanaan tugas dibidang pelayanan pendaftaran penduduk;
6. Pembinaan dan pengendalian teknis dibidang pelayanan pendaftaran penduduk;
7. Pelaporan pelaksanaan tugas dibidang pelayanan pendaftaran penduduk;
8. Pelaporan pelaksanaan tugas dibidang pelayanan pendaftaran penduduk;
9. Pengelolaan administrasi dibidang pelayanan pendaftaran penduduk; dan
10. Pelaksanaan fungsi lain dibidang pelayanan pendaftaran penduduk yang diberikan oleh Kepala Dinas.

Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Kependudukan membawahi:

**1) Kepala Seksi Identitas Penduduk**

Kepala Seksi Identitas Penduduk mempunyai tugas pokok merencanakan kegiatan, melaksanakan kegiatan dan menyusun laporan dibidang identitas penduduk. Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut, Kepala Seksi Identitas Penduduk mempunyai fungsi :

1. Penyusunan rencana kerja dibidang identitas penduduk;
2. Penyelenggaraan kegiatan dibidang identitas penduduk;
3. Penyusunan bahan laporan pelaksanaan tugas dibidang identitas penduduk;
4. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi dibidang identitas penduduk; dan
5. Pelaksanaan tugas lain dibidang identitas penduduk yang diberikan oleh Kepala Bidang.

## **2) Kepala Seksi Pindah Datang Penduduk**

Kepala Seksi Pindah Datang Penduduk mempunyai tugas pokok merencanakan kegiatan, melaksanakan kegiatan dan menyusun laporan dibidang pindah datang penduduk. Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut, Kepala Seksi Pindah Datang Penduduk mempunyai fungsi :

1. Penyusunan rencana kerja dibidang pindah datang penduduk;
2. Penyelenggaraan kegiatan dibidang pindah datang penduduk;
3. Penyusunan bahan laporan pelaksanaan tugas dibidang pindah datang penduduk;
4. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi dibidang pindah datang penduduk; dan
5. Pelaksanaan tugas lain dibidang pindah datang penduduk yang diberikan oleh Kepala Bidang.

## **3) Kepala Seksi Pendataan Penduduk**

Kepala Seksi Pendataan Penduduk mempunyai tugas pokok merencanakan kegiatan, melaksanakan kegiatan dan menyusun laporan dibidang pendataan penduduk. Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut, Kepala Seksi Pendataan Penduduk mempunyai fungsi :

1. Penyusunan rencana kerja dibidang pendataan penduduk;
2. Penyelenggaraan kegiatan dibidang pendataan penduduk;
3. Penyusunan bahan laporan pelaksanaan tugas dibidang pendataan penduduk;
4. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi dibidang pendataan penduduk; dan
5. Pelaksanaan tugas lain dibidang pendataan penduduk yang diberikan oleh Kepala Bidang.

### **4.2.5.4 Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil**

Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil mempunyai tugas pokok merumuskan kebijakan teknis, menyelenggarakan pelayanan umum, melakukan



pembinaan teknis, pelaporan dan evaluasi dibidang pelayanan pencatatan sipil. Untuk melaksanakan tugas pokoknya, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil mempunyai fungsi sebagai berikut :

1. Penyusunan kebijakan teknis dibidang pelayanan pencatatan sipil;
2. Perumusan program kerja dibidang pelayanan pencatatan sipil;
3. Penyelenggaraan koordinasi pelaksanaan tugas dibidang pelayanan pencatatan sipil;
4. Penyelenggaraan kegiatan pelayanan umum dibidang pelayanan pencatatan sipil;
5. Penyelenggaraan monitoring dan evaluasi pelaksanaan tugas dibidang pelayanan pencatatan sipil;
6. Pembinaan dan pengendalian teknis dibidang pelayanan pencatatan sipil;
7. Pelaporan pelaksanaan tugas dibidang pelayanan pencatatan sipil;
8. Pengelolaan administrasi dibidang pelayanan pencatatan sipil; dan
9. Pelaksanaan fungsi lain dibidang pelayanan pencatatan sipil yang diberikan oleh Kepala Dinas.

Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil membawahi :

**1) Kepala Seksi Kelahiran**

Kepala Seksi Kelahiran mempunyai tugas pokok merencanakan kegiatan, melaksanakan kegiatan dan menyusun laporan dibidang kelahiran. Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut, Kepala Seksi Kelahiran mempunyai fungsi:

1. Penyusunan rencana kerja dibidang kelahiran;
2. Penyelenggaraan kegiatan dibidang kelahiran;
3. Penyusunan bahan laporan pelaksanaan tugas dibidang kelahiran;
4. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi dibidang kelahiran; dan
5. Pelaksanaan tugas lain dibidang kelahiran yang diberikan oleh Kepala Bidang.

## **2) Kepala Seksi Perkawinan dan Perceraian**

Kepala Seksi Perkawinan dan Perceraian mempunyai tugas pokok merencanakan kegiatan, melaksanakan kegiatan dan menyusun laporan dibidang perkawinan dan perceraian. Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut, Kepala Seksi Perkawinan dan Perceraian mempunyai fungsi :

1. Penyusunan rencana kerja dibidang perkawinan dan perceraian;
2. Penyelenggaraan kegiatan dibidang perkawinan dan perceraian;
3. Penyusunan bahan laporan pelaksanaan tugas dibidang perkawinan dan perceraian;
4. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi dibidang perkawinan dan perceraian; dan
5. Pelaksanaan tugas lain dibidang perkawinan dan perceraian yang diberikan oleh Kepala Bidang.

## **3) Kepala Seksi Perubahan Status Anak Pwarganegaraan dan Kematian**

Kepala Seksi Perubahan Status Anak, Pwarganegaraan dan Kematian mempunyai tugas pokok merencanakan kegiatan, melaksanakan kegiatan dan menyusun laporan dibidang perubahan status anak, pwarganegaraan dan kematian. Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut, Kepala Seksi Perubahan Status Anak Pwarganegaraan dan Kematian mempunyai fungsi :

1. Penyusunan rencana kerja dibidang perubahan status anak, pwarganegaraan dan kematian;
2. Penyelenggaraan kegiatan dibidang perubahan status anak, pwarganegaraan dan kematian;
3. Penyusunan bahan laporan pelaksanaan tugas dibidang perubahan status anak, pwarganegaraan dan kematian;
4. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi dibidang perubahan status anak, pwarganegaraan dan kematian; dan
5. Pelaksanaan tugas lain dibidang perubahan status anak, pwarganegaraan dan kematian yang diberikan oleh Kepala Bidang.

#### **4.2.5.5 Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data**

Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data mempunyai tugas pokok merumuskan kebijakan teknis, menyelenggarakan pelayanan umum, melakukan pembinaan teknis, pelaporan dan evaluasi dibidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan pemanfaatan data. Untuk melaksanakan tugas pokoknya, Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data mempunyai fungsi :

1. Penyusunan kebijakan teknis dibidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan pemanfaatan data;
2. Perumusan program kerja dibidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan pemanfaatan data;
3. Penyelenggaraan koordinasi pelaksanaan tugas dibidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan pemanfaatan data;
4. Penyelenggaraan kegiatan pelayanan umum dibidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan pemanfaatan data;
5. Penyelenggaraan monitoring dan evaluasi pelaksanaan tugas dibidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan pemanfaatan data;
6. Pembinaan dan pengendalian teknis dibidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan pemanfaatan data;
7. Pelaporan pelaksanaan tugas dibidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan pemanfaatan data;
8. Pengelolaan administrasi dibidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan pemanfaatan data; dan
9. Pelaksanaan fungsi lain dibidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan pemanfaatan data yang diberikan oleh Kepala Dinas.

Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data membawahi :

**1) Kepala Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan**

Kepala Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan mempunyai tugas pokok merencanakan kegiatan, melaksanakan kegiatan dan menyusun laporan dibidang sistem informasi administrasi kependudukan. Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut, Kepala Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan mempunyai fungsi :

1. Penyusunan rencana kerja dibidang sistem informasi administrasi kependudukan;
2. Penyelenggaraan kegiatan dibidang sistem informasi administrasi kependudukan;
3. Penyusunan bahan laporan pelaksanaan tugas dibidang sistem informasi administrasi kependudukan;
4. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi dibidang sistem informasi administrasi kependudukan; dan
5. Pelaksanaan tugas lain dibidang sistem informasi administrasi kependudukan yang diberikan oleh Kepala Bidang.

**2) Kepala Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan**

Kepala Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan mempunyai tugas pokok merencanakan kegiatan, melaksanakan kegiatan dan menyusun laporan dibidang pengolahan dan penyajian data kependudukan. Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut, Kepala Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan mempunyai fungsi :

1. Penyusunan rencana kerja dibidang pengolahan dan penyajian data kependudukan;
2. Penyelenggaraan kegiatan dibidang pengolahan dan penyajian data kependudukan;

3. Penyusunan bahan laporan pelaksanaan tugas dibidang pengolahan dan penyajian data kependudukan;
4. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi dibidang pengolahan dan penyajian data kependudukan; dan
5. Pelaksanaan tugas lain dibidang pengolahan dan penyajian data kependudukan yang diberikan oleh Kepala Bidang.

### **3) Kepala Seksi Kerja Sama dan Inovasi Pelayanan**

Kepala Seksi Kerja Sama dan Inovasi Pelayanan mempunyai tugas pokok merencanakan kegiatan, melaksanakan kegiatan dan menyusun laporan dibidang kerja sama dan inovasi pelayanan. Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut, Kepala Seksi Kerja Sama dan Inovasi Pelayanan mempunyai fungsi :

1. Penyusunan rencana kerja dibidang kerja sama dan inovasi pelayanan;
2. Penyelenggaraan kegiatan dibidang kerja sama dan inovasi pelayanan;
3. Penyusunan bahan laporan pelaksanaan tugas dibidang kerja sama dan inovasi pelayanan;
4. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi dibidang kerja sama dan inovasi pelayanan; dan
5. Pelaksanaan tugas lain dibidang kerja sama dan inovasi pelayanan yang diberikan oleh Kepala Bidang.

#### **4.2.5.6 Unit Pelaksana Teknis Daerah**

Pada dinas Daerah dapat dibentuk Unit Pelaksana Teknis Dinas Daerah untuk melaksanakan kegiatan teknis operasional dan/atau kegiatan teknis penunjang tertentu. Nomenklatur dan jumlah unit Pelaksana Teknis Dinas diusulkan secara tertulis oleh Kepala Dinas kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah untuk mendapatkan persetujuan. Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Dinas Daerah dikonsultasikan secara tertulis kepada Gubernur.

Pembentukan, struktur organisasi, tugas pokok, fungsi dan tatakerja unit pelaksana teknis dinas Daerah diatur dalam Peraturan Walikota. Unit Pelaksana Teknis Dinas Daerah yang pada saat ini sudah terbentuk tetap melaksanakan tugas

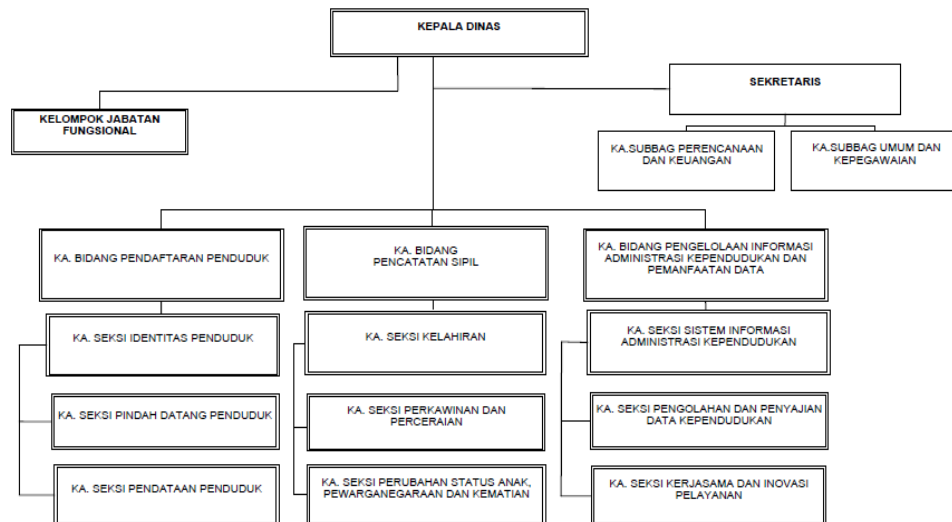
dan fungsinya sampai dengan ketentuan tentang pembentukan unit pelaksana teknis dinas Daerah ditetapkan. Penghapusan atau pencabutan unit pelaksana teknis dinas Daerah ditetapkan dengan Peraturan Walikota.

#### **4.2.5.7 Kelompok Jabatan Fungsional Tertentu**

Kelompok Jabatan Fungsional Tertentu mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas Pemerintah Daerah sesuai dengan keahlian dan kebutuhan. Kelompok Jabatan Fungsional Tertentu terdiri dari sejumlah Pegawai Negeri Sipil dalam jenjang jabatan fungsional tertentu berdasarkan bidang keahlian dan keterampilan tertentu.

Kelompok Jabatan Fungsional Tertentu dikoordinir oleh pejabat fungsional yang memiliki jenjang jabatan keahlian tertinggi yang berada dan bertanggungjawab secara langsung kepada Kepala Dinas. Jabatan Fungsional Tertentu di lingkungan Dinas akan diatur dengan Keputusan Walikota sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Formasi Jabatan Fungsional Tertentu ditetapkan dengan Keputusan Walikota.

**Skema 4.2**  
**Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota**  
**Pontianak**



Sumber : Disdukcapil Kota Pontianak, 2020

## **BAB V**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **5.1 Deskripsi Hasil Penelitian**

##### **5.1.1. Keluhan Masyarakat Terkait Pelayanan Publik Oleh Aparatur Pemerintah di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pontianak**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak mempunyai tugas untuk melaksanakan kewenangan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil serta melaksanakan tugas dekonsentrasi dan tugas yang sesuai dengan lingkup tugasnya seperti memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Adapun pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kota Pontianak adalah sebagai berikut:

- 1) Pelayanan Kependudukan, yang meliputi:
  - a. Kartu Keluarga
  - b. Kartu Tanda Penduduk
  - c. Kartu Identitas Penduduk Musiman
  - d. Surat Keterangan Pindah
  - e. Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT) bagi Orang Asing
- 2) Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, yang meliputi:
  - a. Kelahiran dan Kematian
  - b. Perkawinan dan Perceraian
  - c. Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian
- 3) Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data, yang meliputi:
  - a. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data
  - b. Pengelolaan dan Penyajian Data Kependudukan
  - c. Kerjasama dan Inovasi Pelayanan

Melihat banyaknya kebutuhan masyarakat yang berkaitan dengan pelayanan, maka dalam hal ini pelayanan di masa pandemi tetap dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak agar dapat memenuhi



kebutuhan layanan dari masyarakat. Akan tetapi didalam melaksanakan kegiatan tersebut, tetap memperhatikan protokol kesehatan mengingat masih cukup tingginya tingkat penyebaran covid di Indonesia termasuk di Kota Pontianak. Kemudian peningkatan standar pelayanan juga merupakan solusi didalam pemberian pelayanan di masa pandemi.

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, terutama memahami dan menjelaskan fenomena dalam hal efisiensi pelayanan, produktivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas.

Hasil dari observasi yang dilakukan oleh peneliti ditemukan seperti halnya yang ada diatas segala kegiatan bentuk pelayanan yang dilakukan di instansi tersebut terdapat keluhan-keluhan oleh masyarakat mengenai hal yang terkait dengan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak. Hal tersebut diungkapkan oleh beberapa narasumber dan salah satunya adalah narasumber yang melakukan pelayanan, yang mengatakan:

*“saya pribadi masih bingung dengan pendaftaran secara online, kadang sudah mau mendaftar tiba-tiba saja kuota penuh padahal baru buka situs web. Akhirnya harus nunggu beberapa hari lagi baru bisa daftar, sedangkan waktunya tuh belum tentu kita bisa datang dan padahal pengen cepat mengurus berkas. Kalau sebelum pandemi yaa enak tinggal datang dan kalau awal ngantri yaa kemungkinan besar dapat nomor antrian.”* (Hasil wawancara pada tanggal 1 Desember 2021).

Dari penuturan salah satu narasumber yang telah peneliti wawancarai, hal ini jelas mengenai keterbatasan kuota yang dilakukan oleh pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pontianak ketika sebelum Pandemi dan ketika Pandemi Covid-19. Hal ini juga dijelaskan oleh beberapa pegawai di instansi tersebut salah satunya sebagai berikut:

*“untuk jumlah kuota memang kami batasi sih karena mengingat tingkat covid yang semakin meninggi dari kuota normal 350 orang, menjadi 150 orang saja. Dan untuk kuota yang tiba-tiba penuh pas pendaftaran online mungkin karena terlalu banyak yang mendaftar jadi pendaftaran tertutup secara otomatis dan mengurangi tingkat kerumunan masa dalam pelayanan dan ini lebih kondusif serta aman dan tertata jadinya. Dan kalau pun masyarakat ada yang tidak tau mengenai pendaftaran online nanti pasti kita bantu”.* (Hasil wawancara pada tanggal 1 Desember 2021).

Dari pernyataan tersebut peneliti dapat menyimpulkan adanya ketidaktahuan atau kurangnya pemahaman masyarakat tentang bagaimana tata cara pendaftaran Online yang dilakukan Disdukcapil Kota Pontianak. Akan tetapi pihak dari Disdukcapil juga akan mempunyai solusi untuk membantu dan mengarahkan masyarakat jika ada masyarakat yang kurang paham akan pendaftaran Online tersebut mengingat keterbatasan dalam jumlah kuota untuk meminimalisir tingkat kepadatan dalam kerumunan dimasa pandemi Covid-19 ini.

Selain mengenai jumlah kuota dalam pelayanan di Disdukcapil Kota Pontianak, peneliti juga menemukan keluhan lain dari masyarakat mengenai jam operasional yang dibatasi pada saat pelayanan maupun pengambilan berkas saat sebelum Covid-19 dan sesudah Covid-19, seperti penuturan dari salah satu informan sebagai berikut:

*“saya kalo dulu mengurus berkas waktunya bebas yang penting datang trus langsung dilayani yang penting udah ambil nomor antrian, sekarang ada waktunya dan di batasi dari jam berapa boleh ambil. Enak sih sebenarnya ada kepastian cuma durasinya singkat jadi kalo telat takut ndak dilayani. Dan kalo tidak sesuai hari otomatis nomor di blokir 14 hari.”* (Hasil wawancara pada tanggal 1 Desember 2021).

Hal tersebut langsung di klarifikasi oleh pegawai di Disdukcapil Kota Pontianak tentang jam operasional yang dibatasi baik dalam pelayanan ataupun pengambilan berkas, seperti sebagai berikut:

*“kami melakukan hal tersebut kembali lagi untuk meminimalisir adanya penumpukan masyarakat disini, dan biar masyarakat tertib serta lebih efisien dalam pelayanan. Kalaupun ada masyarakat yang telat untuk pengambilan ataupun pelayanan berkas asalkan menunjukkan nomor antrian akan kami bantu sesuai kuota yang ada. Kami arahkan ke loket dan tinggal menunggu saja. Tapi jika lewat hari dari pendaftaran terpaksa tidak bisa kami layani karena kami harus selektif dan harus melayani sesuai jadwal pelayanan. Terpaksa mereka harus menunggu 14 hari lagi karena otomatis terblokir nomor hp mereka.”* (Hasil wawancara pada tanggal 1 Desember 2021).

Dari hasil wawancara tersebut, peneliti dapat menyimpulkan bahwa di Disdukcapil telah melakukan upaya pelayanan yang optimal demi menghindari adanya kerumunan di masa Pandemi serta membuat masyarakat menjadi tertib dan tepat waktu dalam pengurusan berkas yang akan di urus di Disdukcapil Kota Pontianak dengan adanya jadwal-jadwal yang telah ditetapkan di dalam pelayanan pendaftaran Online.

### **5.1.2. Penundaan Pengurusan Dokumen Kependudukan Masyarakat di Disdukcapil Kota Pontianak**

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.

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 dan juga instansi penyelenggara layanan publik yang membatasi layanan, menginisiasi

layanan online bahkan sampai meniadakan pelayanan sementara serta penundaan pengurusan dokumen, menjadi satu fenomena yang harus dilakukan.

Setelah melakukan observasi secara langsung, peneliti menemukan seperti yang dijelaskan di atas adanya kegiatan penundaan dokumen kependudukan masyarakat yang dilakukan beberapa pegawai di Disdukcapil Kota Pontianak. Seperti halnya yang telah diungkapkan oleh salah satu masyarakat yang menjadi informan dalam wawancara sebagai berikut:

*“saya sudah beberapa kali bolak-balik kesana-kesini mengurus berkas yang petugas bilang harus di tunda. Padahal saya pengen cepat urus biar cepat kelar. Harus urus ini itu lagi karena ada yang kurang lah.”* (Hasil wawancara pada tanggal 1 Desember 2021)

Peneliti melakukan observasi langsung serta melakukan wawancara langsung kepada salah satu pegawai yang mengurus dalam bidang pengecekan data, dan dapatlah informasi sebagai berikut:

*“kami tidak mungkin mempersulit masyarakat jika berkas yang dilampirkan semuanya lengkap. Jika tidak lengkap kami juga tidak bisa melakukan proses pendataan karena keterbatasan informasi dari si pembuat dokumen. Apapun itu kamu pasti memberitau apa saja syarat yang kurang dan kami akan menunggu jika masih jam operasional. Kami akan membantu sebisa kami sampai berkas tersebut lengkap.”* (Hasil wawancara pada tanggal 1 Desember 2021).

Dari hasil wawancara di atas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa masyarakat terkadang kurang teliti dalam pengumpulan berkas sehingga terkadang harus diadakan penundaan sementara yang dilakukan oleh pegawai di Disdukcapil Kota Pontianak hingga berkas tersebut sesuai dan lengkap. Pihak pegawai di Disdukcapil juga siap membantu dan mengarahkan serta menunggu sampai berkas tersebut lengkap hingga jam operasional berakhir. Adanya hal ini akan membuat kedua belah pihak menjadi lebih efisien dalam hal pelayanan jika

dokumen yang akan di buat lengkap dengan semua persyaratan yang telah di minta sesuai dengan dokumen yang akan dibuat.

Selain itu peneliti juga menemukan permasalahan lain dalam penundaan dokumen kependudukan masyarakat dalam pengambilan berkas di Disdukcapil Kota Pontianak seperti yang telah dikatakan salah satu masyarakat dalam wawancara, sebagai berikut:

*“saya udah dikasi jadwal misalnya tanggal 1, tiba-tiba pas mau ngambil berkas tanggal segitu katanya 3 hari lagi. Jadi saya bingung padahal mau di ambil berkasnya tuh hari itu juga.”* (Hasil wawancara pada tanggal 1 Desember 2021).

Peneliti langsung melakukan wawancara kepada pegawai yang melayani di Bidang Pengambilan Berkas dan pegawai tersebut langsung menjelaskan seperti, sebagai berikut:

*“terkadang tuh ada berkas yang belum lengkap, atau ada yang tidak sesuai jadi kami harus mendata ulang dan menemui atasan untuk solusi dari hal tersebut. Terkadang pun karena terlalu banyak jumlah masyarakat yang akan mengambil berkas jadi keterbatasan dalam pengelolaan dokumen. Tidak lama, palingan 1-3 hari karena memang kami mendahului yang duluan antri. Karena juga di jadwal kertas itu kan perkiraan jadi berkasnya kemungkinan di tanggal segitu jadi bisa juga agak telat sedikit karena yaa itu keterbatasan kami. Tapi kami usahakan segala pelayanan masyarakat terpenuhi sesuai waktu yang telah ditetapkan.”* (Hasil wawancara pada tanggal 1 Desember 2021).

Dari hasil wawancara yang telah peneliti lakukan kepada masyarakat maupun kepada pihak pegawai di Dukcapil Kota Pontianak, dapat disimpulkan bahwa penundaan dokumen kependudukan masyarakat yang di lakukan oleh Disdukcapil Kota Pontianak itu karena adanya ketidaklengkapan berkas yang dilakukan oleh masyarakat, sehingga masyarakat harus melengkapi berkas terlebih

dahulu untuk pelayanan selanjutnya. Serta keterbatasan dan banyaknya jumlah yang diurus oleh pegawai di Disdukcapil Kota Pontianak dalam pelayanan berkas yang membuat adanya keterlambatan waktu untuk pengambilan berkas yang dilakukan oleh masyarakat. Akan tetapi di Disdukcapil Kota Pontianak akan berusaha memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat serta sebisa mungkin memberikan kepuasan dalam pelayanan tersebut.

## **5.2 Implikasi Teori Kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak**

Dalam subbab ini dipaparkan hasil penelitian berdasarkan indikator kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak. Pengukuran kinerja pegawai pada penelitian ini dilakukan dengan memperhatikan aspek-aspek dalam kinerja organisasi pelayanan publik sebagaimana yang dikemukakan oleh Kumorotomo (1996) yaitu aspek efisiensi, efektivitas, keadilan, dan daya tanggap/responsivitas.

### **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. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di lapangan maka berikut petikan wawancara penulis dengan informan (Dra. Ita Nurhawani, pada tanggal 1 Desember 2021 pukul 11.30wib) salah satu staf di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak sebagai berikut:

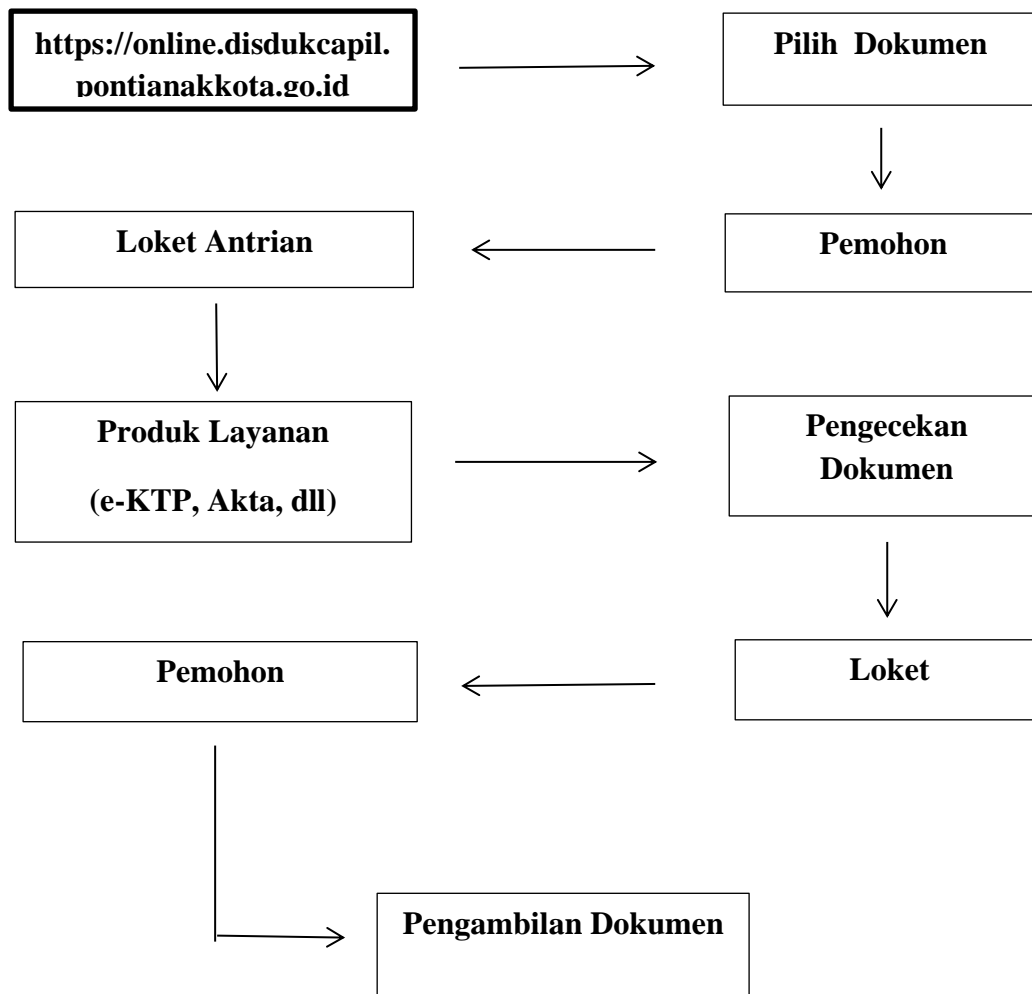
*“kami sangat mempermudah segala urusan yang akan masyarakat lakukan mengenai dokumen mereka. Sebelum Covid-19 antrian ambil di kantor, kalo sekarang malah lebih enak tinggal buka web langsung antri dan datang sesuai jadwal yang telah dipilih. Jika masyarakat kurang paham akan kami arahkan biar*

*jadi paham. Terkadang itu ada masyarakat yang tidak paham cara daftar online atau yang tidak punya hp android nanti kita bantu lewat antrian manual dengan syarat ya memang keterbatasan itu sih. Sebisa mungkin akan kita bantu biar masyarakat tidak merasa ribet dan senang dalam pengurusan berkas. Jangan lupa ikuti aturan protokol yang ada biar lebih sama-sama enak. Ruang tunggu juga enak tidak berdesakan jadi lebih optimal dalam pelayanan.”*

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.

**Gambar 5.1**  
**Alur Tata Cara Pendaftaran Online di Disdukcapil Kota Pontianak**



Di lihat dari alur pendaftaran secara Online yang telah ditetapkan, pada dasarnya tidak sama sekali menyulitkan masyarakat untuk dapat melakukan pengurusan, karena sudah seharusnya masyarakat disiplin dan tertib administrasi agar pekerjaan birokrat juga dapat dilakukan sesuai dengan aturan yang berlaku.



## 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. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di lapangan maka berikut petikan wawancara penulis dengan informan (Dra. Ita Nurhawani, pada tanggal 1 Desember 2021 pukul 11.30wib) salah satu staf di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak sebagai berikut:

*“sejauh ini ya baik-baik saja untuk masalah pelayanan. Semuanya sesuai standar dan sesuai dengan kinerjanya masing-masing ya, baik itu pembuatan dokumen, pengecekan dokumen serta pengambilan dokumen juga sudah ada masing-masing staff nya jadi mereka fokus dengan kinerjanya masing-masing.”*

Untuk melaksanakan tugas pokok dan fungsinya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai fungsi sebagai berikut:

1. Perumusan kebijakan dibidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
3. Pelaksanaan kebijakan dibidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
4. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan dibidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
5. Pelaksanaan administrasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
6. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Walikota Pontianak yang berkaitan dengan tugas dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

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 Disducapil 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. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di lapangan maka berikut petikan wawancara penulis dengan informan (Dra. Ita Nurhawani, pada tanggal 1 Desember 2021 pukul 11.30 wib) salah satu staf di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak sebagai berikut:

*“kami selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dan memberi kepuasan atas segala pelayanan yang ada, itu kewajiban kami yaa. kami akan mendahulukan untuk ibu hami, lansia dan penyandang disabilitas karena keterbatasan yang mereka punya. Tetapi tetap, siapapun itu akan kami layani dengan sangat baik.”*

Dari wawancara di atas, peneliti dapat menyimpulkan 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)**

Ketanggapan pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak berhubungan dengan kesigapan pegawai dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Daya tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan menjadi salah satu aspek yang mempengaruhi penilaian masyarakat atas pelayanan yang diselenggarakan. Untuk mengetahui respon petugas dalam menanggapi keluhan dari masyarakat dan saat masyarakat menghadapi kesulitan/kebingungan dalam mengurus layanan, peneliti melakukan observasi dan wawancara dengan sejumlah pegawai di Disdukcapil Kota Pontianak.

Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti, pegawai melayani masyarakat dengan baik. Pegawai merespon hal-hal yang ditanyakan masyarakat dan memberikan pengarahannya 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.

Irni Irmayani, ST, Seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan di Disdukcapil Kota Pontianak mengaku jika kantor dinas tersebut menindaklanjuti apa saja yang menjadi keluhan dari masyarakat (berdasarkan hasil wawancara 3 Desember 2021). Pernyataan ini didukung oleh Dra. Ita Nurhawani, yang merupakan Kabid Seksi Identitas Penduduk, beliau mengatakan bahwa saran dari masyarakat telah direalisasikan untuk memperbaiki pelayanan di Disdukcapil Kota Pontianak, serta pelayanan Online yang mengedepankan Protokol Kesehatan di masa Pandemi Covid-19 yang terjadi hingga saat ini yang membatasi tingkat kerumunan masyarakat di kantor Disdukcapil Kota Pontianak (berdasarkan hasil wawancara 5 Desember 2021).

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.

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **6.1. Kesimpulan**

Berdasarkan uraian-uraian pada hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya, maka penulis akan mengambil beberapa kesimpulan dari hasil penelitian lapangan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak yang dilakukan sebagai berikut:

##### **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 disetiap 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 di kantor 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.

## **6.2. Implikasi**

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan mampu memberikan pengetahuan serta media yang dapat berguna dalam pengembangan Ilmu Pemerintahan khususnya kinerja yang ditunjukkan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan di masa Pandemi Covid-19 kepada masyarakat dengan adanya pelayanan Online.

Secara praktis, penelitian yang berjudul Kinerja Aparatur Pemerintah Dalam Pelayanan Publik Ditengah Pandemi Covid-19 di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pontianak ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran dan masukan kepada pemerintah dalam peningkatan kinerja organisasi, khususnya pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pontianak.

## **6.3. 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.

## DAFTAR PUSTAKA

### Referensi 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.
- Moheriono. 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: BPFPE.
- 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.

**Jurnal :**

- Zeithaml., Parasuraman., dan Berry. 1990. *Delivering Quality. Service: Balancing Customer Perception and Expextation*. Jurnal of Marketing Vol. 49.

**Referensi Elektronik :**

Disdukcapil Kota Pontianak. 2020. “Pembatasan Pelayanan Disdukcapil Kota Pontianak.” Diakses dari <https://disdukcapil.pontianakkota.go.id/pembatasan-pelayanan-disdukcapil-kota-pontianak>. Pada tanggal 13 Mei 2020, jam 02:28:17 WIB.

Disdukcapil Kota Pontianak. 2020. “Pengurangan Jam Pelayanan Disdukcapil Pontianak.” Diakses dari <https://disdukcapil.pontianakkota.go.id/pengurangan-jam-pelayanan-disdukcapil-pontianak>. Pada tanggal 13 Mei 2020, jam 02:35:23 WIB.

Disdukcapil Kota Pontianak. 2020. “Daftar Online Untuk Pencetakan KTP-el.” Diakses dari <https://disdukcapil.pontianakkota.go.id/daftar-online-untuk-pencetakan-ktpel>. Pada tanggal 13 Mei 2020, jam 02:47:18 WIB.

Ombudsman. 2020. “Dampak Pandemi Covid-19 Bagi Penyelenggaraan Pelayanan Publik.” Diakses dari <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--dampak-pandemi-covid-19-bagi-penyelenggaraan-pelayanan-publik>. Pada tanggal 13 Mei 2020, jam 03:05:24 WIB.

Ombudsman. 2020. “Virus Corona dan Pembatasan Pelayanan Publik.” Diakses dari <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--virus-corona-dan-pembatasan-pelayanan-publik>. Pada tanggal 13 Mei 2020, jam 03:12:09 WIB.

### **Peraturan Perundang-Undangan :**

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.

**Skripsi :**

Deviyanti Arruan Minanga Roberth. 2017. “Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Kependudukan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamasa Provinsi Sulawesi Barat.” Tesis. Ilmu Administrasi Bidang Minat Administrasi Publik Universitas Terbuka. Jakarta.

Muhammad Safitrah Arifin. 2012. “Efektifitas Pelayanan Publik di Kecamatan Maritengngae Kabupaten Sidenreng Rappang.” Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin. Makassar.

## LAMPIRAN 1

### PANDUAN WAWANCARA

**1. Jabatan Informan : Kepala Seksi di Bidang Identitas Penduduk**

**Nama : Dra. Ita Nurhawani**

**NIP : 19650510 199003 2 027**

**Pertanyaan :**

1. Bagaimana tanggapan anda mengenai perbedaan pelayanan di masa sebelum Pandemi dan setelah Pandemi?
2. Bagaimana mekanisme dalam pelayanan di kantor Disdukcapil Kota Pontianak?
3. Apakah terdapat kendala baik dalam pelayanan maupun dalam sosialisasi mengenai pendaftaran online yang dilakukan oleh aparaturnya?
4. Apakah pernah terjadi kesalahan dalam pelayanan di masa Pandemi? Jika pernah, dalam bentuk apa kesalahan tersebut?
5. Apakah pernah terjadi komplain dari masyarakat mengenai pelayanan online? Jika pernah, dalam bentuk apa tersebut?
6. Apakah aparaturnya pada setiap bagian dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai target yang telah ditentukan sebelumnya?
7. Apakah terdapat dampak mengenai pembatasan kuota dalam pelayanan online dan dalam pelayanan langsung?

**2. Jabatan Informan : Kepala Seksi Pengolahan Data Kependudukan**

**Nama : Betty Sri Suryani, S.T**

**NIP : 19820125 201101 2 002**

**Pertanyaan :**

1. Apakah terdapat kendala dalam mendata masyarakat bagi aparatur di bagian pendaftaran. Jika ada, seperti apa?
2. Apakah pernah terjadi kesalahan dalam pendataan? Jika pernah, dalam bentuk apa kesalahan tersebut?
3. Apa syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh masyarakat yang ingin membuat dokumen yang akan dipilih? Apakah ada petunjuknya di website? Dan apa syarat yang telah diterbitkan?
4. Apakah jumlah aparatur pada bagian pendataan dan pengambilan berkas sudah seimbang dengan jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan?
5. Berapa lama proses pendaftaran online dan langsung di masa Pandemi Covid-19?

**3. Informan : Perwakilan Masyarakat**

**Pertanyaan :**

1. Apakah anda mengetahui pentingnya pendaftaran dalam melakukan pelayanan di kantor Disdukcapil Kota Pontianak?
2. Apakah anda pernah mengikuti sosialisasi mengenai pendaftaran online melalui website yang dilakukan Disdukcapil Kota Pontianak?

3. Apakah ada terdapat kesalahan yang ada di dalam pelayanan yang diterima?
4. Berapa lama waktu untuk mendapatkan nomor antrian tersebut? Apakah sesuai dengan yang telah ditetapkan sebelumnya?
5. Apakah mekanisme pelayanan online tersebut mudah untuk dilakukan?

## LAMPIRAN 2

### PANDUAN OBSERVASI

Fokus Observasi : Kinerja Aparatur Pemerintah Dalam Pelayanan Publik

Ditengah Pandemi Covid-19 di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota

Pontianak

No.	Objek yang diamati	Hasil		Keterangan
		Ada	Tidak Ada	
1.	Persyaratan-persyaratan dalam berkas sesuai dengan pelayan langsung	√		
2.	Pengetahuan masyarakat mengenai Pendaftaran Online melalui situs website resmi Disdukcapil Kota Pontianak	√		Belum menyeluruh
3.	Kehadiran Aparatur tepat waktu	√		
4.	Skema alur pendaftaran pelayanan Online	√		Belum Lancar
5	Papan Informasi	√		
6	Ruang Tunggu	√		
7	Struktur Organisasi	√		

## LAMPIRAN 3

### DOKUMENTASI PENELITIAN

1. Wawancara dengan Kepala Seksi (Kasi) di Bidang Identitas Penduduk pada tanggal 1 Desember 2021 di Disdukcapil Kota Pontianak.



2. Pengambilan data dengan Kepala Seksi (Kasi) di Bidang Pengolahan Data di Disdukcapil Kota Pontianak. ( Diambil pada tanggal 1 Desember 2021)





3. Masyarakat sedang mengambil surat atau dokumen yang sudah diterbitkan. (Diambil pada tanggal 1 Desember 2021)



## LAMPIRAN 4

### DAFTAR RIWAYAT HIDUP

#### I. Data Pribadi

Nama : Novita Lestari  
Nama Panggilan : Inov  
Nim : E1031141011  
Tempat, Tanggal Lahir : Pontianak, 18 November 1995  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Agama : Islam  
Alamat : Jln. Komyos Sudarso Gg. Gandapura 1 no. 25  
Nomor Handphone : 089693522969  
E-mail : inovonov1996@gmail.com

#### II. Riwayat Pendidikan

- a. SD : SD Negeri 08 Kota Pontianak Barat
- b. SMP : SMP Negeri 13 Kota Pontianak Barat
- c. SMA : SMA Negeri 4 Kota Pontianak

#### III. Biodata Orangtua

- a. Ayah : Muladin
- b. Ibu : Hamdiah
- c. Alamat : Jln. Komyos Sudarso Gg. Gandapura 1 no. 25

#### IV. Status Dalam Keluarga : Anak Kandung

V. Anak ke : Enam (6) dari tujuh (7) bersaudara

- 1. Linda
- 2. Ongki

3. Rabuli
4. Tarjini
5. Marisa
6. Novita Lestari
7. Rusdiyanto

LAMPIRAN 5



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, Riset, dan TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS TANJUNGPURA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
Jalan Jenderal Ahmad Yani Pontianak 78124 Telp. 0561-740188,  
736439 dan 743464 Kotak Pos 1049

**SURAT – TUGAS**

NOMOR : 11481/UN22.5/DL.16/2021

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura dengan ini memberikan tugas kepada :

- Nama : NOVITA LESTARI
- No. Induk Mahasiswa : E1031141011
- Jurusan : Ilmu Administrasi/Ilmu Pemerintahan
- Alamat : Jl. Komyos Sudarso Gg. Gandapura 1 No. 25
- Keperluan : Untuk Penulisan Skripsi
- Kota / Kabupaten : Kota Pontianak
- Instansi Yang Dituju : 1. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pontianak  
2.  
3.  
4.

Judul Skripsi : Kinerja Aparatur Pemerintah Dalam Pelayanan Publik Ditengah Pandemi Covid-19 di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pontianak

Tugas tersebut akan dilaksanakan mulai tanggal 16 Desember 2021 sampai dengan selesai. Berhubungan dengan hal tersebut, kepada yang berwenang diharapkan memberikan izin dan bantuan seperlunya.

Mengetahui :

1. Dra. *PA Mulya*  
  
 2. ....  
 3. ....

Pontianak, 15 Desember 2021  
 Wakil Dekan I Bidang Akademik,  
  
  
 Dr. Herian, S. Sos, M. Si  
 NIP. 197205212006041001

catatan:

surat tugas ini segera dikembalikan kepada Fakultas setelah selesai melakukan penelitian

## LAMPIRAN 6

### DAFTAR NAMA INFORMAN

<b>NO</b>	<b>Nama Informan</b>	<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Kecamatan</b>
1.	Aprilio	Laki-laki	Pontianak Barat
2.	Dian	Laki-laki	Pontianak Selatan
3	Siti	Perempuan	Pontianak Kota
4	Saka	Laki-laki	Pontianak Barat
5	Vina	Perempuan	Pontianak Kota