

SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN
SIPIIL DIMASA PANDEMI *COVID-19* DI KOTA MAKASSAR**



**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2021

PERSETUJUAN

Judul skripsi : Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil
Dimasa Pandemi *Covid-19* Di Kota Makassar

Nama : Nurainah Rustan

Nim : 105641109017

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II

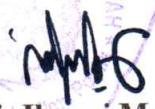

Drs. H. Ansyari Mone, M. Pd


Hardianto Hawing, S. T., M. A

Mengetahui:

Dekan
Fisipol Unismuh Makassar

Ketua Jurusan
Ilmu Pemerintahan


Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si


Dr. Nuryanti Mustari, S.IP., M.Si

PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, Nomor: 0199/FSP/A.3-VIII/VIII/43/2021 sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) dalam Program Studi Ilmu Pemerintahan di Makassar pada Hari Kamis 19 Agustus 2021.

TIM PENILAI

Ketua

Sekretaris


Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si
NBM: 730727


Dr. Burhanuddin, S.Sos., M.Si
NBM: 1084366

PENGUJI

1. Drs. H. AnsyariMone, M.Pd (Ketua)
2. Dra. Hj.ST. Nurmaeta, MM
3. Dr. Nuryanti Mustari, S.IP., M.Si
4. Nasrul Haq, S.Sos, MPA



PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Nurainah Rustan

Nomor Stambuk : 105641109017

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Menyatakan bahwa benar karya tulis ilmiah ini adalah penelitian saya sendiri tanpa bantuan dari pihak lain atau telah ditulis atau dipublikasikan orang lain atau melakukan plagiat. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku, sekalipun itu pencabutan akademik.

Makassar, 13 Juli 2021

Yang Menyatakan,

Nurainah Rustan

ABSTRAK

Nurainah Rustan 2021. Kualitas Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Dimasa Pandemi Covid-19 Di Kota Makassar (di bimbing oleh H. Ansyari Mone Dan Hardianto Hawing)

Pelayanan publik yang di lakukan pemberi layanan sangat menentukan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintahan termasuk di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Oleh sebab itu, pemerintah berupaya meningkatkan kualitas ASN dengan dilengkapi keterampilan terkait teknologi atau pelayanan dengan sistem daring. Walaupun sebelum terjadinya pandemi Covid 19, pelayanan publik dengan sistem daring sudah dimulai.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan di masa pandemi Covid-19 di Kota Makassar. Menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Proses analisis data meliputi reduksi data, penyajian data dan penarikan wawancara dan dokumentasi. Proses analisis data meliputi reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menggunakan 5 indikator kualitas pelayanan yaitu pertama *tangisble* (bukti langsung) berupa fasilitas yang ada. Kedua adalah dimensi *reability* (keandalan) merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya. Ketiga *responsiviness* (tanggap) dimensi ini merupakan kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan. Keempat *assurance* (jaminan) secara singkat dapat diartikan sebagai suatu pengetahuan dan kemampuan pegawai untuk dapat dipercaya dan diyakini. Kelima *empaty* (empati) yang dimaksud di sini adalah memberikan perhatian yang tulus dalam melayani.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Covid-19

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah puji syukur kehadiran Allah SWT yang senantiasa memberikan kami berbagai karunia serta nikmat yang tidak terhitung kepada seluruh makhluk hidup di dunia ini terutama manusia. Dan demikian pula tidak lupa memberikan salam dan shalawat kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang merupakan panutan dan sebagai contoh kita di akhir zaman. Dengan keyakinan ini sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang **“Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Dimasa Pandemi Covid-19 Di Kota Makassar”**. Skripsi ini merupakan tugas akhir yang saya ajukan untuk memenuhi syarat memperoleh gelar sarjana Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

Tidak lupa penulis menghantar terima kasih yang sedalam-dalamnya dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada Ayahanda Rustan dan Ibunda Erna selaku Orang Tua atas segala pengorbanan dan doa yang tidak ada putusnya untuk keberhasilan penulis. Dalam mengajar dan mendidik sejak kecil hingga sekarang ini, Semoga yang telah mereka berikan kepada saya menjadi kebaikan dan cahaya penerang kehidupan di dunia dan di akhirat. oleh karena itu pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Ayahanda Drs. H. Ansyari Mone, M. Pd selaku pembimbing I dan Bapak Hardianto Hawing, S. T., M. A selaku pembimbing II yang senantiasa

memberikan masukan dan arahan serta bimbingan dalam penyempurnaan skripsi ini.

2. Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Ibunda Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Ibunda Dr. Nuryanti Mustari, S.IP., M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Makassar.
5. Seluruh Dosen-Dosen, Staf jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah memberikan banyak sekali ilmu, pengalaman, pembelajaran yang akan menjadi bekal saya di kemudian harinya.
6. Bapak Rudi Hardi, S.Sos., M.Si. selaku Pendamping Akademik yang telah memberikan masukan sejak semester 1 hingga saat ini.
7. Kakak –kakak dan Adik-adik dari Forum Mahasiswa Kecamatan Kindang serta kakak -kakak dan Adik-adik di Himpunan Mahasiswa Jurusan Ilmu Pemerintahan (HIMJIP) yang telah menjadi wadah tempat berbagi, tempat belajar serta tempat dimana saya berproses selama menjadi mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Makassar.
8. Teman-teman Jurusan IP dan ADN Angkatan 017 yang selama ini selalu membantu dan memberikan dukungan serta semangat selama berkuliah di Universitas Muhammadiyah Makassar.

9. Teman kelas IP. C 017 yang selalu bersama menemani mulai awal kuliah hingga saat ini.
10. Sahabat saya atas nama Vira Yuniar dan senior dari daerah atas nama Syamsir dan Jufry yang memberikan semangat, dukungan serta arahan dalam penyusunan penyelesaian skripsi.

Seluruh kalangan yang telah membantu saya dalam penyelesaian Skripsi ini, Khususnya Pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar tempat dimana saya melakukan penelitian, semoga segala bantuan dan bimbingannya mendapatkan balasan yang setimpal dari Allah SWT sebagai amal ibadah. Selaku penulis menyadari bahwa dalam penulisan ini banyak.

Makassar, 13 Juli 2021

Yang Menyatakan,

Nurainah Rustan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	iii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Penelitian Terdahulu.....	8
B. Konsep umum kualitas pelayanan.....	11
1. Defenisi Kualitas Pelayanan Publik.....	11
2. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.....	22
3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	24
C. Kerangka Pikir.....	27
D. Fokus Penelitian.....	29
E. Deskripsi Fokus Penelitian.....	29
BAB III METODE PENELITIAN.....	31
A. Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	31
B. Jenis dan Tipe Penelitian.....	32
C. Sumber Data.....	32
D. Informan Penelitian.....	33
E. Teknik Pengumpulan Data.....	33
F. Teknik Analisis Data.....	33
G. Teknik Keabsahan Data.....	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	37
A. Deskripsi Objek Penelitian.....	37

B. Hasil Penelitian.....	48
C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	66
D. Pelayanan Sebelum Pandemi <i>Covid-19</i> Dan Pelayanan Masa Pandemi <i>Covid-19</i>	71
BAB V KESIMPULAN.....	75
A. Kesimpulan.....	75
B. Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA.....	78
LAMPIRAN	



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik. Disisi lain kepuasan masyarakat adalah tolak ukur dari keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan publik. Sebagai akibat dari pandemi *Covid-19*, ranah teknologi di seluruh dunia dan seluruh sendi kehidupan mengalami pergeseran. Berbagai penyesuaian dilakukan baik oleh perusahaan swasta maupun instansi pemerintah agar kegiatan usaha dan pemerintahan dapat tetap berjalan. Dalam hal pelayanan publik pemerintah, pemerintah pun memanfaatkan teknologi agar dapat mewujudkan pelayanan publik yang optimal.

Selama *Covid-19* mewabah, banyak tercipta inovasi, kreativitas, dan terobosan yang dilakukan banyak pihak. Selain penerapan teknologi, ada juga inovasi atau terobosan yang muncul dari pendekatan humanis kepada masyarakat Kementerian pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi (PANRB) pun berinisiatif untuk memberikan apresiasi bagi pihak yang menciptakan inovasi pelayanan publik penanganan *Covid-19*. Selain memberikan penghargaan, Kementerian PANRB juga membantu penyebarluasan atau replikasi inovasi tersebut ke berbagai daerah. Penghimpunan inovasi ini bertujuan untuk mendapatkan basis data inovasi

Covid-19 yang memenuhi syarat dan kriteria sehingga dapat menjadi pembelajaran dan tukar-menukar pengetahuan, baik pada level nasional maupun internasional. Untuk memutus rantai penyebaran *Covid-19*, pemerintah juga memberl tidak perlu hadir di kantor, tetapi tetap bisa terhubung dengan pemanfaatan teknologi. Terlepas dari konteks pekerjaan, pelaksanaan *work from home* (WFH) juga berdampak pada pengurangan kemacetan dan mengurangi polusi udara. Dapat dikatakan bahwa pelayanan umum merupakan salah satu dari 5 area perubahan reformasi birokrasi. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan. Pelayanan umum yaitu pelayanan yang diberikan oleh pemerintah atau penyedia layanan publik kepada masyarakat umum. Pelayanan yang baik kepada masyarakat yakni memberikan pelayanan prima (cepat, tepat, adil, konsisten, transparan, dan lain-lain), memuaskan pelanggan dan mewujudkan *good governance* (kepemerintahan yang baik).

Kualitas pelayanan publik tidak tercipta dengan sendirinya tanpa ada keterlibatan dari komponen-komponen yang lain. Komponen-komponen tersebut mencakup sumber daya manusia (SDM) yang memberikan pelayanan, masyarakat yang menerima pelayanan, sistem dan strategi pelayanan. Mahsyar (2011) menyebutkan ada tiga hal penting yang menentukan kualitas pelayanan yaitu dukungan sumber daya manusia, lembaga yang mengelola dan pola penyelenggaraannya.

Kualitas Aparatur Sipil Negara (ASN) saat ini memang masih jauh dari yang diharapkan. Hal ini disebabkan karena beberapa hal, bukan hanya keahlian atau kompetensi yang tergolong rendah, aspek lain yang terkait

dengan karakter dan kepribadian yang tidak sempurna. Profesionalisme ASN dalam memberikan pelayanan Rendahnya kualitas ASN ini disebabkan oleh latar belakang pendidikan yang dimiliki. Hal ini berpengaruh langsung kepada kompetensi dan kualitas kerja ASN. Banyak pekerjaan yang bersifat administrasi ternyata masih banyak yang belum terakumulasi sebagai tugas yang dilaksanakan oleh ASN. Grace seorang antropolog

bahkan menyatakan bahwa pekerjaan yang bersifat administratif pekerjaan yang tidak termasuk dalam kategori administratif sekalipun diperlukan untuk menciptakan manajemen yang terintegrasi dan terarah. Pada dasarnya, kerja administratif dengan kebutuhan organisasi dan fungsionalitas.

Peran Aparatur Sipil Negara (ASN) sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintahan. Oleh karena itu, upaya meningkatkan kualitas ASN dengan meningkatkan kompetensi atau pelayanan dengan sistem dan teknologi.

Sebelum pandemi Covid 19, pelayanan publik dengan menggunakan teknologi yang tidak bisa diakses oleh masyarakat birokrasi dalam pemerintahan. Hal tersebut menjadi tantangan tersendiri bagi pemerintah dalam mewujudkan Aparatur Sipil Negara (ASN) yang profesional.

Masyarakat kita dihadapkan dengan tantangan baru karena perkembangan teknologi masih mendominasi seluruh aspek kehidupan masyarakat. Oleh karena itu, perlu ada inovasi dan transformasi sistem birokrasi.

Salah satu tantangan yang dihadapi pemerintah adalah bagaimana meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi yang ada.

things (IoT) telah menjadi budaya baru yang sebelumnya masih dianggap sebagai sebuah pelengkap, kini sudah menjadi sebuah keharusan yang tidak dapat ditinggalkan baik bagi mereka yang bekerja dari rumah, belajar dari rumah, atau melakukan kegiatan apa pun dari rumah. Revolusi teknologi di era pandemi *Covid-19* ini akan membawa masyarakat kita menuju era *new normal* dengan segala kebiasaan barunya. Salah satu kondisi *the new normal* adalah percepatan dalam pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam praktik tata kelola pemerintahan, yang lebih berorientasi pada hasil dengan mengedepankan pemanfaatan teknologi dan kecepatannya. Pelayanan publik saat ini sudah menjadi kebutuhan dasar masyarakat yang harus dipenuhi oleh pemerintah. Walaupun di masa pandemi, kebutuhan tersebut harus tetap dapat dilaksanakan secara baik dan diadaptasi oleh para penyelenggara layanan. Maka dari itu perlu kesadaran masing-masing penyelenggara layanan dalam meningkatkan standar pelayanan publik yang harus dilakukan demi upaya pencegahan penyebaran *Covid-19*. (Munawar Noor, 2020).

Reformasi birokrasi menjadi instrumen penting dalam meningkatkan pelayanan publik. Melalui upaya perubahan dan pembaharuan pada aspek yang tidak sesuai dengan sistem penyelenggaraan pemerintahan. Sementara itu, Hayat (2014) mengungkapkan bahwa kinerja pelayanan publik akan berhasil jika kepemimpinan berjalan dengan baik. Pemerintahan yang baik selain dilihat dari sisi kepemimpinan dan perbaikan pada aspek yang tidak sesuai, perlunya *stakeholder* kerjasama dari semua pihak yang sesuai dengan fungsi dan wewenangnya sehingga pelayanan publik dalam pemerintahan berjalan

secara baik. Pelayanan publik menjadi penyelesaian permasalahan yang ada di masyarakat agar terpenuhinya kebutuhan masyarakat.

Peningkatan kualitas pelayanan publik melalui lima dimensi yaitu *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy* di lihat dari lima dimensi dapat menunjukkan bahwa pelayanan publik berasal dari SDM dan sumber daya infrastruktur dan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik dari lima dimensi diatas dilihat dari kinerjanya. Apabila kinerja yang diberikan lebih rendah dari tujuannya, maka pelayanan yang diberikan tidak maksimal. Begitu pula sebaliknya, jika kinerja yang diberikan lebih baik dari target, maka pelayanan yang diberikan merupakan pelayanan yang baik.

Hubungannya dengan reformasi pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, konsep reformasi birokrasi pemerintahan yang terdapat pada Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara yang menggantikan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian terutama memfokuskan kepada peningkatan kualitas pelayanan birokrasi dalam upaya mewujudkan pemerintahan yang baik, bersih, bertanggung jawab. Beberapa kriteria birokrasi pemerintahan yang diharapkan mampu melaksanakan hal itu adalah sebagai berikut: Pertama yaitu mampu melayani semua lapisan masyarakat, tanpa memihak kepada suatu kelompok politik tertentu. Profesional, yaitu memiliki kompetensi sesuai dengan tugas pekerjaannya agar dapat melaksanakan tugas pokok dan tanggung jawabnya. Berdayaguna dan berhasilguna, yaitu mampu menghasilkan sesuatu yang bermanfaat. Sarana dan prasarana yang tersedia. Transparan, yaitu mampu memberikan

informasi tentang pemerintahan dan pembangunan kepada masyarakat. Bebas korupsi, kolusi dan nepotisme, yaitu selalu berupaya untuk menghindarkan diri dari praktek korupsi, kolusi dan nepotisme yang dapat merugikan masyarakat. Menjadi perekat persatuan dan kesatuan bangsa, untuk menjaga keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Namun pada kenyataannya penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah masih dihadapkan pada pelayanan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung, seperti melalui media massa yang menuntut peningkatan kualitas pelayanan publik. Peningkatan kualitas pelayanan publik adalah salah satu isu yang sangat penting. Hal ini terjadi karena disatu sisi tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan semakin besar sementara praktek penyelenggara pelayanan tidak mengalami perubahan yang berarti. Masyarakat setiap waktu menuntut pelayanan publik yang berkualitas, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan.

Berdasarkan hal tersebut penulis terdorong untuk mengangkat judul tentang **“Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Dimasa Pandemi Covid-19 Di Kota Makassar”**.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang dirasa memiliki hubungan dalam tema yang diangkat oleh peneliti dengan tema Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dimasa Pandemi *Covid-19*. Terdapat tiga penelitian terdahulu yang akan di gunakan peneliti untuk mendukung penelitian yang akan di lakukan.

1. (Dwi Agustin Devita Sari & Dra. Meirinawati, M.AP, 2015) meneliti tentang “Reformasi Birokrasi Aparatur Pemerintah Untuk Mewujudkan *Good Governance* (studi pelayanan publik dalam pengurusan akta kelahiran di dinas kependudukan dan catatan sipil)”. Dari hasil data yang didapatkan Melalui penelitian pelayanan publik dalam bentuk pelayanan administrasi kependudukan belum sepenuhnya berjalan dengan baik dan masih ditemuinya hambatan. Banyaknya peraturan yang tumpang tindih, prosedur berbelit, tingginya biaya, tidak adanya kepastian jangka waktu penyelesaian, sarana dan prasarana kurang memadai serta kinerja para petugas yang tidak efektif dan efisien, merupakan kendala terbesar terhadap pelayanan Kependudukan dan Catatan Sipil yang dihadapi masyarakat untuk memperbaiki kekurangan-kekurangan yang ditemukan sehingga kedepannya bisa memberikan pelayanan yang lebih baik lagi berikut saran tersebut antara lain Terkait pemberian pelayanan secara cepat maka kedepannya sebaiknya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil memberantas oknum-oknum dari luar tersebut yang memungut sejumlah

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut:

Bagaimana Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Dimasa Pandemi *Covid-19* di Kota Makassar?

C. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Dimasa Pandemi *Covid-19* Di Kota Makassar.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas maka manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pengalaman serta memperluas wawasan dalam menerapkan teori-teori yang peneliti peroleh selama perkuliahan di Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Unismuh Makassar.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan masukan untuk pertimbangan dan sumbangan pemikiran yang bermanfaat mengenai pelayanan publik yang lebih baik dan mewujudkan pelayanan publik yang optimal dimasa pandemi *Covid-19*.

uang untuk pengurusan akta kelahiran karena hal ini juga sangat penting dalam memperbaiki mindset yang ada dimasyarakat serta dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Terkait fasilitas fisik sarana dan prasarana seperti ruang tunggu yang kurang serta panas dan tempat parkir yang masih belum teratur sebaiknya kedepannya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sumenep segera membenahinya seperti menambahkan kursi dan AC serta membuat tempat parkir khusus dalam satu tempat sehingga pegawai dan pelanggan memarkir kendaraannya secara teratur hal tersebut juga penting demi kenyamanan masyarakat dan keamanan kendaraan. Terkait fasilitas fisik peralatan dan perlengkapan seperti *print out*, diharapkan kedepannya bisa menambah *print out* sebagai cadangan sehingga jika rusak tidak perlu menunggu *print out* yang sedang diperbaiki, langsung bisa memakai *print out* yang cadangan. Hal tersebut juga merupakan suatu hal yang penting pada penyelesaian pelayanan tepat waktu sehingga akan berpengaruh juga terhadap kepuasan pelanggan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

2. (Josef kurniawan Kairupan, 2015) yang berjudul "Pengaruh Reformasi Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil". Dari hasil data yang didapatkan Pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan merupakan salah satu tugas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah. Pelayanan tersebut diantaranya pembuatan KTP, kartu keluarga, serta berbagai Akta Catatan Sipil maupun

pencatatan Mutasi dan pengelolaan Data Penduduk. Namun kondisi yang terjadi di masyarakat menunjukkan bahwa pelayanan publik dalam bentuk pelayanan administrasi kependudukan belum sepenuhnya berjalan dengan baik dan masih ditemuinya hambatan. Pemerintah Indonesia saat ini berusaha untuk mewujudkan pemerintahan yang bersih (*clean government*) dan menerapkan tata kelola yang baik (*good governance*). Kedua hal tersebut baru bisa dicapai jika penyelenggaraan pemerintahan didasarkan pada prinsip kepastian hukum, profesional, visioner, efisien, efektif, akuntabel, transparan, dan partisipatif. Pencapaian tata kelola pemerintahan memerlukan reformasi di berbagai bidang dimana termasuk didalamnya adalah reformasi birokrasi. Reformasi birokrasi di Indonesia saat ini tengah berlangsung untuk menciptakan pemerintahan yang baik di tahun 2025.

3. (Rahmat Lauma, Sofia Pangemanan dan Stefanus Sampe, 2019), meneliti tentang “*Good Governance Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Suatu Studi Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil)*” penerapan *good governance* yang benar-benar optimal, akan dapat memiliki kualitas pemerintahan yang baik, banyak diantara masyarakat yang membayangkan bahwa dengan memiliki pemerintahan yang baik maka kualitas pelayanan publik menjadi semakin baik, angka korupsi menjadi rendah, dan pemerintah akan semakin peduli dengan kepentingan masyarakat, mengingat perkembangan *good governance* memiliki kompleksitas yang tinggi dan kendala yang besar maka diperlukan sebuah langkah yang

strategis untuk memulai praktik *good governance* atau pemerintahan yang baik. *Good governance* berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik. Besaran pengaruh tiap-tiap variabel *good governance* secara stimulan hanya mampu mempengaruhi variabel kualitas pelayanan publik sebesar 21,9% sisanya sebesar 78,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, dan secara parsial, variabel efektifitas dan efisiensi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan publik, sehingga hipotesis bahwa semakin tinggi efektifitas dan efisiensi maka semakin baik kualitas pelayanan publik tidak terbukti dalam penelitian ini.

Perbedaan dari ketiga penelitian diatas dengan rencana penelitian saya adalah penelitian atas berfokus pada permasalahan kinerja dan efektifitas para pekerja dalam pengurusan akta sedangkan penelitian yang saya lakukan membahas secara keseluruhan tentang Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Dimasa Pandemi Covid-19 di Kota Makassar.

B. Konsep Umum Kualitas Pelayanan

1. Defenisi Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Bab I Pasal 1 Ayat 1 UU No. 25/2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan

publik. Mengikuti definisi di atas, pelayanan publik atau pelayanan umum dapat di definisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Moenir (2002:12) dalam Sirait, R. (2011) Timbulnya pelayanan dari orang lain kepada seseorang yang orang lain itu tidak ada kepentingan langsung atas sesuatu yang dilakukannya, merupakan suatu hal yang perlu dikaji sendiri dari segi kemanusiaan. Pelayanan itu timbul karena ada faktor penyebab yang bersifat ideal mendasar dan bersifat material. Faktor yang bersifat ideal mendasar ada 3 jenis yaitu :

1. adanya rasa cinta dan kasih sayang
2. adanya keyakinan untuk saling tolong-menolong sesamanya
3. adanya keyakinan bahwa berbuat baik kepada orang lain adalah salah satu bentuk amal saleh.

Pelayanan umum atau pelayanan publik menurut Sadu Wasistiono (2001:51-52) adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau 12 Kualitas Pelayanan Publik kepentingan masyarakat. Menurut Departemen Dalam Negeri (Pengembangan Kelembagaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, 2004) bahwa;

“Pelayanan Publik adalah Pelayanan Umum,” dan definisi “Pelayanan Umum adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang dan jasa.

Pelayanan publik responsif, responsivitas atau daya tanggap adalah kemampuan organisasi untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menyusun prioritas kebutuhan, dan mengembangkannya kedalam berbagai program pelayanan. Responsivitas mengukur daya tanggap organisasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi, serta tuntutan warga pengguna layanan. Tujuan utama pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan warga pengguna agar dapat memperoleh pelayanan yang di inginkan memuaskan. Karena itu, penyedia layanan harus mampu mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan warga pengguna, kemudian memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan warga tersebut. Beberapa pakar manajemen, seperti Peters dan Watermen, Drucker dan Deming, menempatkan pentingnya mendengarkan pelanggan atau pengguna. Mereka memberikan nasehat kepada para manajer untuk mempertemukan karyawan mereka secara langsung dengan pelanggan. Hewlett-Packard meminta para pelanggan untuk membuat persentasi yang menggambarkan kebutuhan mereka.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik seperti prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kemampuan

petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kepastian biaya pelayanan, dan kepastian jadwal pelayanan maka pemerintah memiliki konsekuensi untuk meningkatkan pelayanan dalam sektor pelayanan publik. Di harapkan aparat pemerintah di seluruh Indonesia melaksanakan pelayanan publik dengan baik sesuai apa yang diharapkan oleh masyarakat. Masih banyak yang harus di koreksi dari pelayanan publik di Indonesia ini.

Manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Menurut Kotler dalam Sampara Lukman, pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Sampara berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antarseseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Pengertian di atas mengandung arti bahwa aspek-aspek yang terkait dengan kualitas tidak statis, karena di dalamnya ada upaya untuk berusaha memenuhi bahkan melampaui keinginan pelanggan.

Sementara itu, Wyckcof et.al. (1978) dan Lovelock (1988) menekankan pada *respected service* dan *perceived service*. Pengertiannya adalah pelayanan yang berkualitas itu ditentukan tidak hanya pada orang yang

memberikan pelayanan saya, tetapi juga ditentukan oleh orang yang menerima layanan. Apabila orang yang menerima layanan merasa jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka dapat diartikan bahwa kualitas jasa tersebut sebagai sesuatu yang ideal. Namun, jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa yang dipersepsikan buruk.

Kualitas jasa dan kesenjangan yang terjadi antara pemberi layanan dengan penerima layanan. Kesenjangan dimaksud adalah adanya perbedaan antara harapan-harapan masyarakat dengan kenyataan kualitas layanan yang sebenarnya diterima dari lembaga atau petugas pemberi layanan tertentu. Pada titik inilah sebenarnya akumulasi permasalahan kualitas pelayanan akan tercermin, yaitu dari munculnya ketidakpuasan dan keluhan-keluhan masyarakat atas pelayanan yang mereka terima. Zeithaml-Berry (2005: 148) mengemukakan 5 dimensi kualitas pelayanan, kelima dimensi tersebut meliputi:

- a. *Tangibles* (Bukti langsung); meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
- b. *Reliability* (Keandalan); kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- c. *Responsiveness* (Tanggap); keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

- d. *Assurance* (Jaminan); mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko, atau keragu-raguan.
- e. *Empathy* (Empati); meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari hasil berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberi layanan, strategi, dan pelanggan (*customers*). Sistem pelayanan publik yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan publik yang baik pula. Suatu sistem yang baik akan memberikan prosedur pelayanan yang terstandar dan memberikan mekanisme kontrol di dalam dirinya sehingga segala bentuk penyimpangan yang terjadi akan mudah diketahui. Selain itu sistem pelayanan harus sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Ini berarti organisasi harus mampu merespon kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan menyediakan sistem pelayanan dan strategi yang tepat.

Pemerintah Indonesia telah menunjukkan keseriusannya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sejak era reformasi. Sebagai acuan adalah Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81/1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum. Kemudian Inpres No. 1 Tahun 1995 tentang perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Dalam perkembangannya pemerintah menerbitkan pula Keputusan Menpan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003

tantang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik salah satunya adalah biaya yang dilakukan oleh pemerintah dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik yaitu melalui pendidikan dan pelatihan (PT). Terdapat perbedaan sistem dan mekanisme diklat berbeda-beda antara satu instansi dengan instansi lainnya. Beberapa instansi melakukan kerjasama dengan penyelenggara pelatihan lainnya namun ada pula instansi lainnya yang menyelenggarakan pelatihan secara swadaya dengan menggunakan narasumber atau para ahli bidangnya dalam pelayanan publik. Namun demikian, berbagai masalah yang dihadapi dalam pelayanan kepada masyarakat sehari-hari belum terjadinya perubahan kehidupan masyarakat yang disebabkan oleh pandemi Covid 19, permasalahan pelayanan publik sudah menjadi perhatian masyarakat sehari-hari. Kementerian PAN-RB juga telah menerbitkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 58 Tahun 2020 yang berisi tentang petunjuk teknis pelaksanaan Peraturan Sipil Negara (ASN) dalam tatanan normal baru. Untuk dapat memenuhi harapan masyarakat terkait pelayanan publik, terdapat beberapa strategi, yaitu :

1. Melakukan penyederhanaan proses bisnis dan SOP pelayanan publik dengan memanfaatkan TIK;
2. Menggunakan media informasi untuk menyampaikan standar pelayanan;
3. Membuka media komunikasi online sebagai wadah untuk menerima keluhan maupun pengaduan;
4. Memastikan kualitas output dari produk layanan;

5. Memperhatikan protokol kesehatan yang ditetapkan Menteri Kesehatan.

Pelayanan publik oleh lembaga administrasi Negara di artikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang di laksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah, lingkungan badan usaha milik Negara /Daerah dalam bentuk barang, jasa baik dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik dengan demikian dapat di artikan sebagai pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang menyai ke lingkungan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata laksana yang di tetapkan (Kurniawan, 2016).

Holzer & Yasin mengemukakan, Tidak terbantahkan apabila institusi pemerintah dan organisasi pelayanan lainnya di setiap negara akan terus melakukan perbaikan-perbaikan yang masuk didalamnya adalah bagaimana menyelenggarakan sistem pelayanan publik yang lebih baik dan berkualitas. Hal tersebut didasarkan pada fakta bahwa kebutuhan dan permintaan masyarakat yang dinamis dan selalu berubah-ubah di tengah berkembangnya era yang semakin modern saat ini. Saat ini era dengan tingkat kompetisi global, liberalisasi pasar, serta kemajuan teknologi informasi yang tinggi saat ini, mendorong pemerintah untuk dapat meningkatkan kesadaran serta keterbukaannya terhadap perbaikan-perbaikan yang menjadi suatu keniscayaan. Pernyataan tersebut merupakan implikasi dari sebuah prinsip katalis (*catalytic*) yang dimiliki pemerintah, dimana para aparat dan pejabat publik memiliki fungsi sebagai katalisator (pihak yang senantiasa melakukan

perubahan) dalam menjamin suatu pelayanan yang lebih baik, nyaman, dan berkualitas terhadap penggunanya (Syamsir dkk, 2019).

Kualitas pelayanan dalam sektor publik itu sangat penting, karena selain berkaitan dengan peningkatan reputasi dan kepercayaan terhadap masyarakat. Imanudin dalam (Novarina & Nur, 2020) juga secara esensi dihubungkan dengan usaha untuk menanamkan nilai-nilai dalam mengembangkan masyarakat itu sendiri. Diketahui bahwa prinsip utama dalam kualitas pelayanan yang dilakukan pemerintah itu adalah kebermanfaatn sosial bagi setiap warga masyarakat dengan tetap memperhatikan ketersediaan anggaran publik.

Nampaknya tidak menjamin sebuah pelayanan yang efisien dan berkualitas tinggi seperti yang dilakukan organisasi swasta pada umumnya. Kendati seperti itu, setiap organisasi publik harus sadar betul bahwa mereka dituntut untuk bisa menjaga dan memperhatikan “tuannya” serta senantiasa memahami harapan serta kebutuhan mereka setiap saat (Nijkamp, P & Cohen-Blankshtain, 2009). Sehingga pelayanan publik dapat dikatakan berkualitas tatkala “tuannya” ini tidak merasakan kekecewaan dan keluhan terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan demikian, kualitas pelayanan diyakini dan dianggap sebagai salah satu kekuatan kunci yang mendorong suatu organisasi untuk terus bertahan, bertumbuh dan berkembang, dan yang paling penting adalah memperoleh cita-cita serta tujuan negara yang lebih besar (Syamsir dkk, 2019).

Pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari Sinambela dkk dalam (Kurniawan, 2016) :

- a. **Transparansi**, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat di akses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah di mengerti.
- b. **Akuntabilitas**, yakni pelayan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. **Kondisional**, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. **Partisipatif**, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebu-tuhan, dan harapan masyarakat.
- e. **Kesamaan hak**, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status social, dan lain-lain.
- f. **Keseimbangan hak dan kewajiban**, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama

ini bercirikan : berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kecendrungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang melayani bukan yang dilayani. Reformasi pelayanan publik dengan mengembalikan dan mendudukkan “pelayan” dan “dilayani” ke pengertian yang sesungguhnya. Menurut Sinambela dkk pelayanan yang seharusnya ditunjukkan pada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap negara, meskipun negara berdiri sesungguhnya adalah untuk kepentingan masyarakat yang mendirikan, birokrat sesungguhnya haruslah memberikan pelayanan terbaiknya kepada masyarakat, (Kurniawan, 2016).

Menilai kualitas pelayanan publik bukanlah kegiatan yang sangat mudah khususnya kepada pemberian pelayanan publik yang bersifat jasa maupun administratif, namun terlepas dari persoalan tersebut masalah mengenai kualitas pelayanan publik pada saat ini menjadi pusat perhatian di berbagai Negara demokratis khususnya Indonesia karena pemberian pelayanan publik pada saat ini menjadi tolak ukur suatu Negara dikatakan gagal atau baik, untuk mengukur kualitas pelayanan publik adakalanya peneliti memaparkan penjelasan mengenai pengertian kualitas pelayanan dari berbagai pakar. Menurut Brady dan Conin dijelaskan bahwa “kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara kenyataan atas pelayanan yang diterima dengan harapan atas pelayanan yang ingin diterima” (Fahmi Rezha, 2013).

Pesatnya perkembangan dunia yang semakin modern ini berdampak pada perubahan yang menyentuh hingga seluruh aspek kehidupan manusia di setiap negara, termasuk di dalamnya bidang teknologi. Meningkatnya akses dan arus perputaran informasi yang tidak lepas dari perkembangan teknologi tersebut telah melahirkan paradigma baru di masyarakat. Cepatnya perputaran informasi dan kemudahan bagi masyarakat untuk mengaksesnya, membuat permintaan akan pemerintahan yang lebih berkualitas itu meningkat. Dalam hal ini, pada akhirnya menyebabkan pemerintah di seluruh dunia semakin fokus pada penggunaan teknologi dalam pembangunannya (Wulandari, S & dkk, 2015).

2. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Menurut maxwell dalam achmad (2010 : 187), prinsip-prinsip untuk menggambarkan kualitas pelayanan publik, dapat dilihat dari faktor eksternal dan faktor internal. Faktor eksternal dipengaruhi antara lain melalui persaingan pasar yang semakin tinggi, termasuk didalamnya adalah persaingan organisasi pemerintah yang dalam memberikan kualitas pelayanan kepada pelanggan atau penerima layanan. Oleh karena itu kita perlu memahami faktor-faktor eksternal tersebut diantaranya :

- a. Memulai sikap mengenali dinamika pelanggan terhadap apa yang mereka butuhkan dan apa yang mereka inginkan.
- b. Mengembangkan suatu kerangka pendekatan kearah pencapaian kepuasan pelanggan.
- c. Mengembangkan tujuan badan usaha, dalam rangka mencapai kepuasan

pelanggan.

Faktor-faktor eksternal tersebut perlu direspon oleh setiap pucuk pimpinan, baik organisasi pemerintahan maupun yang menjalankan bisnis dengan menggunakan berbagai unsur atau elemen untuk menghasilkan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan yang pada intinya adalah perlu memperbaiki kerja organisasi yang berorientasi kepada pemberian pelayanan publik yang prima. Sedangkan faktor internal, adapun upaya untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan yaitu terkait langsung sesuai mekanisme dan sistem serta prosedur dalam memberikan suatu pelayanan oleh karena itu di perlukan teknik atau cara pada tingkat oprasionalnya.

Maxwell dalam achmad (2010 : 187) mengungkapkan beberapa kriteria untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas yaitu :

1. Tepat dan relevan, yaitu pelayanan yang mampu untuk memenuhi presepsi dan kebutuhan individu masyarakat.
2. Tersedia, yaitu pelayanan yang dapat di jangkau oleh semua orang atau kelompok yang di prioritaskan.
3. Bisa menimpulkan rasa adil, yaitu terbuka dalam memberikan pelyanan terhadap individu atau sekelompok orang yang ada dalam keadaan yang sama.
4. Bisa diterima, yaitu pelayanan yang memliki kualitas dan apabila di lihat dari teknik atau cara kualitas, kemudahan, kenyamanan, tepat waktu dan cepat resposive serta manusiawi.

5. Ekonomis dan efisien, yaitu suatu sudut pandang oleh pengguna pelayanan dan dapat dijangkau melalui tarif serta pajak oleh semua kalangan masyarakat.
6. Efektif, yaitu memberikan keuntungan oleh pengguna dan semua lapisan masyarakat.

Dengan melihat prinsip-prinsip yang dikemukakan diatas maka dapat ditemukan kata kunci sebagai tolak ukur yang utama menilai pelayanan yang berkualitas adalah kepuasan pelanggan yaitu sejauh mana pelayanan yang diberikan tersebut berhasil memberikan rasa puas terhadap pelanggan. Dan tentu untuk mencapainya diperlukan kesungguhan dalam melakukannya serta harus konsisten dalam setia pekerjaan yang diterima sebagai pelayanan publik untuk hasil yang baik.

3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Achmad (2010), dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat beberapa faktor yang sering kita temui serta dapat mempengaruhi dalam upaya mewujudkan kualitas pelayanan publik yang terdiri dari :

a. Struktur organisasi

Struktur organisasi memiliki fungsi yang sangat penting dalam organisasi sehingga dengan struktur organisasi sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Oleh karena itu, apabila komponen-komponen struktur organisasi mendukung sehingga dapat disusun dengan baik, antara pembagian kerja, susunan sesuai dengan kebutuhan jelas wewenang tugas tanggungjawabnya dan tingkatan dalam suatu organisasi

serta letak pengambilan keputusan dengan mempertimbangkan untung rugi dari sistem sentralisasi dan desentralisasi yang berlebihan yang bisa menimbulkan ketidakseimbangan dan dapat mengurangi semangat dalam melaksanakan kegiatan tertentu, sedangkan desentralisasi yang berlebihan dapat mempersulit kegiatan pengawasan dan koordinasi.

b. Kemampuan Aparatur

Aparatur pemerintahan adalah mereka yang memberikan pelayanan yang mengabdikan untuk kepentingan negara. Menurut Moerdiono dalam Achamad (2010) aparatur pemerintahan merupakan semua pelaksana pemerintahan yang memiliki wewenang berdasarkan pendelegasian dari Presiden Republik Indonesia. Berkaitan dengan kualitas pelayanan publik sehingga kemampuan aparat sangat memiliki peran yang penting karena mereka yang melayani dan memberikan pelayanan sehingga menimbulkan kualitas pelayanan publik yang baik. Untuk itu indikator-indikator dalam kemampuan aparatur adalah :

1. Tingkat pendidikan aparatur
2. Kemampuan menyelesaikan pekerjaan
3. Kemampuan melakukan kerja sama
4. Memiliki kemampuan terhadap perubahan yang dialami oleh organisasi
5. Memiliki kemampuan dalam membuat rancangan kegiatan
6. Kecepatan dalam melaksanakan tugas
7. Tingkat tatakerja untuk mencari tata kerja yang baik

8. Tingkat kemampuan untuk membina tanggapan terhadap keluhan

9. Tingkat ikhtisarta dalam pemberian pelatihan yang berhubungan dengan tugas

c. Sistem Pelayanan

Salah satu elemen pelayanan merupakan suatu elemen dari suatu organisasi

pelayanan yang memiliki kaitan baik itu dengan bagian-bagian lain

sistem pelayanan yang terintegrasi maka akan dapat meningkatkan efisiensi

pelayanan. Apa itu pelayanan? Pelayanan adalah satu unsur pelayanan seperti halnya

kualitas pelayanan adalah, waktu pelayanan, biaya, dan lain-lain akan

gambaran ini menunjukkan bahwa pelayanan adalah

d. Sarana Pelayanan (Tipeologi Pelayanan)

Menurut Mulyana (2010) sarana pelayanan adalah segala sesuatu yang

segala alat dan perlengkapan kerja. Fasilitas lain yang termasuk

fungsi-fungsi pelayanan dalam pelaksanaan pelayanan meliputi

Adapun sarana-prasarana pelayanan antara lain sebagai berikut:

1. Meningkatkan proses pelaksanaan pekerjaan sehingga

meningkatkan waktu

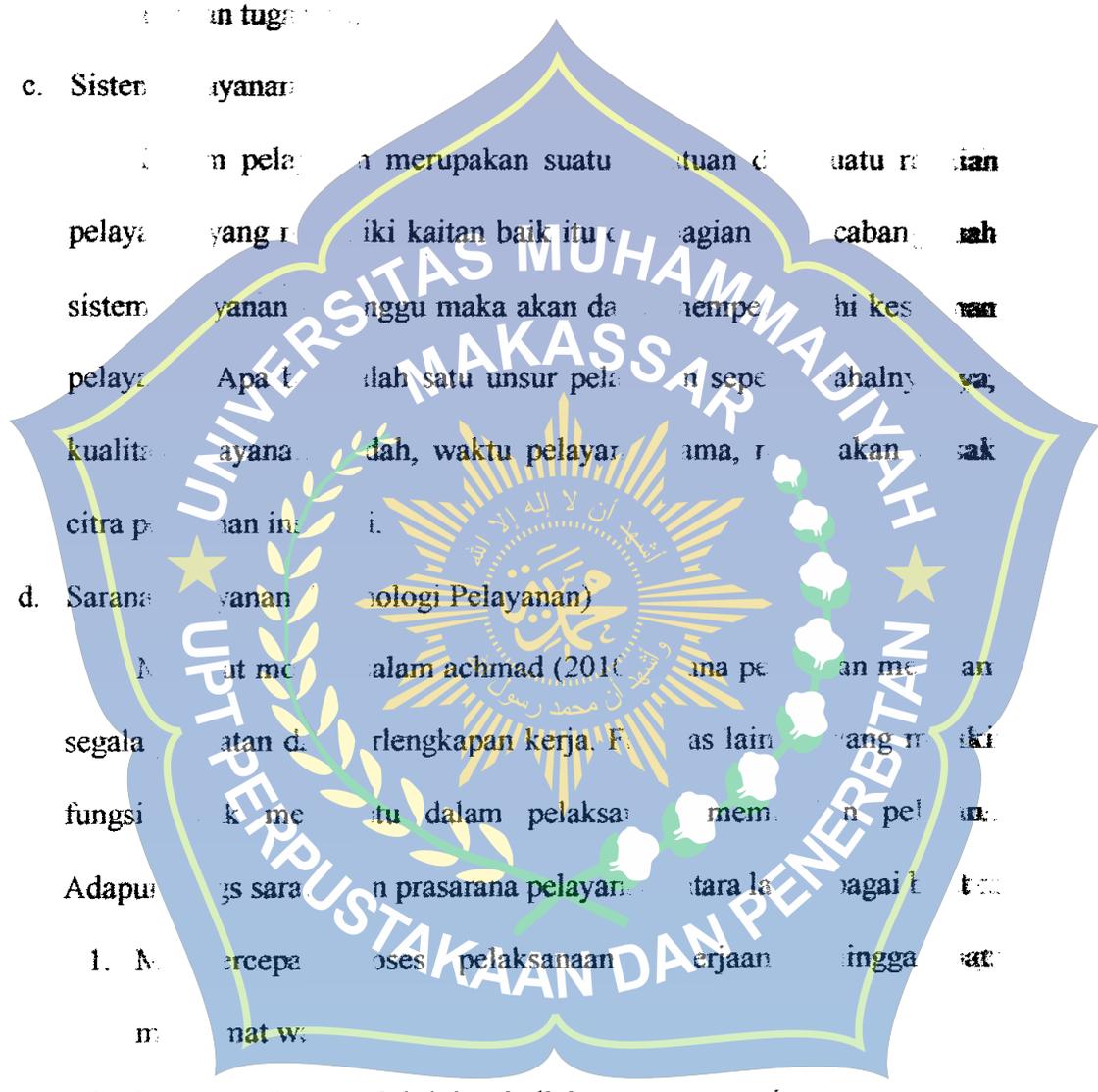
2. Meningkatkan produktivitas baik barang maupun jasa

3. Meningkatkan produktas barang dan jasa

4. Meningkatkan pelayanan yang baik dan terjangkau

5. Meningkatkan sarana bagi pelakunya

6. Meningkatkan keamanan bagi orang yang memiliki kepentingan



7. Memiliki perasaan puas terhadap pegawai yang memiliki kepentingan dan bisa mengurangi situasi emosional.

Berdasarkan uraian di atas, maka untuk menentukan kualitas pelayanan publik dari suatu instansi struktur organisasi, kemampuan pelayanan, sistem pelayanan dan sarana pelayanan sangat berpengaruh dalam memberikan pelayanan.

C. Kerangka Pikir

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar merupakan salah satu penyedia layanan publik. Untuk mengetahui bagaimana yang peneliti lakukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar, terdapat beberapa masalah yang di jumpai: sarana dan prasarana pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar masih kurang atau belum memuaskan. Dari adanya keluhan masyarakat tentang pelayanan pembuatan produk layanan seperti akta, KK, KTP. Selain itu, masyarakat juga tidak memperoleh informasi oleh Dinas Catatan Sipil kepada masyarakat tentang produk syarat dan lama pembuatannya.

Bagian kerangka berpikir di atas dapat dilihat dengan sebagai berikut



D. Fokus Penelitian

Berdasarkan kerangka pikir tersebut maka penelitian ini akan difokuskan pada Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Dimasa Pandemi Covid-19 di Kota Makassar yang objek utamanya merupakan 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangible* (bukti fasilitas fisik), *reability* (keandalan), *responsiveness* (tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati).

E. Deskripsi Fokus Penelitian

Adapun deskripsi fokus penelitian yang berkaitan dengan masalah yang diteliti yaitu Kelima dimensi kualitas pelayanan meliputi:

1. *Tangibles* (Bukti Nyata); meliputi fasilitas fisik atau perlengkapan atau penampilan pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar dan professional. Kondisi ruangan yang bersih dan nyaman. Kenyamanan di setiap loket di dalam kantor maupun di area luar Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Dimasa Pandemi Covid-19 di Kota Makassar.
2. *Reliability* (Keandalan); kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat, dan memuaskan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Dimasa Pandemi Covid-19 di Kota Makassar.
3. *Responsiveness* (Tanggap); ketepatan untuk menolong dan membantu pengguna layanan dalam menyelesaikan penyelenggaraan pelayanan secara ikhlas.

4. *Assurance* (Jaminan); mencakup pengetahuan, kesiapan sumber daya, dan kemampuan para petugas penyedia layanan untuk memenuhi rasa percaya kepada pengguna layanan (masyarakat) terhadap Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar.
5. *Empathy* (empati); kemampuan memberikan perhatian kepada pengguna layanan secara pribadi (individual).



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini mengambil lokasi di Kota Makassar Sulawesi Selatan. Dengan judul "Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Dimasa Pandemi *Covid-19* di Kota Makassar". Waktu penelitian ini diperlukan selama dua bulan. Dalam penelitian ini mulai dari penulisan proposal, konsultasi sampai pada penyelesaian dan finalisasi penulisan skripsi.

B. Jenis Dan Tipe Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini penelitian kualitatif. Jenis penelitian kualitatif untuk menjawab sebuah permasalahan secara mendalam dalam konteks waktu dan situasi yang bersangkutan, dilakukan secara wajar dan alami sesuai dengan kondisi objektif dilapangan. Proses penelitian yang dimaksud antara lain melakukan wawancara berinteraksi dengan mereka berupaya dalam memahami bahasa dan tafsiran mereka. Untuk itu harus terjun dalam lapangan dalam kurun waktu yang cukup lama.

2. Tipe Penelitian

Tipe penelitian ini adalah tipe penelitian kualitatif, tipe penelitian ini menggambarkan kejadian: "Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Dimasa Pandemi *Covid-19* di Kota Makassar".

C. Sumber Data

Sumber data merupakan subyek dari data yang diperoleh. Apabila penelitian menggunakan teknik wawancara dalam pengumpulan datanya, maka sumber data disebut informan (orang yang merespon/menjawab pertanyaan-pertanyaan dari peneliti). Peneliti menggunakan teknik dokumentasi, maka catatan (data) yang diperoleh menjadi :

1. Data primer merupakan sumber data utama yang di gunakan untuk menjangring berbagai data dan informasi yang terkait dengan fokus yang dikaji. Hal ini dilakukan melalui metode wawancara dan observasi.
2. Data sekunder, yaitu data dan informasi yang penulis di peroleh secara tidak langsung, yakni melalui data dan dokumen yang telah tersedia pada instansi atau lembaga tempat penelitian penulis. Adapun sumber data yang penulis peroleh berasal dari peraturan perundang-undangan.

D. Informan Penelitian

Adapun teknik penentuan informan dalam penelitian ini berdasarkan *purposive sampling* atau sengaja memilih orang-orang yang dianggap dapat memberikan informasi yang akurat sesuai maksud penelitian terkait Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Dimasa Pandemi *Covid-19* di Kota Makassar.

Adapun informan dalam penelitian ini sebagai berikut:

Table 2. 1

No.	Informan	Inisial	Jabatan	jumlah
1.	Chaidir, S.STP., M.Si	CH	Sekretaris dinas kependudukan dan catatan sipil	1 orang

2.	Dewi	DW	Staf/operator	1 orang
3.	A.Isna Khumaerah	AI	Mahasiswa magang dinas	1 orang
4.	Nur	NR	Masyarakat/ penerima layanan	1 orang
5.	Hirma	HR	Masyarakat/ penerima layanan	1 orang
6.	Asri	AS	Masyarakat/ penerima layanan	1 orang
7.	A. Ahmad	AA	Masyarakat/ penerima layanan	1 orang
Total Informan				7 orang

E. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah:

1. Wawancara (interview)

Wawancara yaitu mengajukan pertanyaan langsung kepada informan yang berkaitan berdasarkan daftar pertanyaan yang sudah disiapkan dan melakukan wawancara tidak terstruktur untuk memperoleh data dan informasi yang di perlukan.

2. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah pengumpulan data dengan meneliti catatan-catatan penting yang erat hubungannya dengan objek yang diteliti.

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dilakukan dengan menggunakan teknik analisis data kualitatif, dengan melakukan analisis data secara intensif terhadap data yang diperoleh di lapangan berupa kata-kata. Adapun langkah-langkah yang

digunakan dalam menganalisis data sesuai dengan prosedur dengan tahap-tahap sebagai berikut

1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan pemilihan data dan pemusatan perhatian kepada data-data yang betul-betul dibutuhkan sebagai data utama dan juga data yang sifatnya hanya pelengkap saja. Data yang diperoleh dari lokasi penelitian atau data lapangan dituangkan dalam uraian atau laporan yang lengkap dan terperinci. Laporan lapangan direduksi, dirangkum, dipilih hal-hal yang pokok, dan difokuskan pada hal-hal yang penting.

2. Penyajian Data

Penyajian data yang telah diperoleh dari lapangan terkait dengan seluruh permasalahan penelitian dipilah antara mana yang dibutuhkan dengan mana yang tidak, lalu dikelompokkan, kemudian diberikan batasan masalah.

3. Penarikan Kesimpulan

Setelah melakukan penyajian data maka kesimpulan awal dapat dilakukan. Penarikan kesimpulan ini juga dilakukan selama penelitian berlangsung. Sejak awal kelapangan serta dalam proses pengumpulan data peneliti berusaha melakukan analisis dan mencari makna dari yang telah disimpulkan.

G. Teknik Keabsahan Data

Salah satu cara paling penting dan mudah dalam uji keabsahan penelitian adalah dengan melakukan dalam menguji keabsahan data, peneliti menggunakan teknik triangulasi, yaitu teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau perbandingan terhadap data itu. Alasannya karena peneliti beranggapan bahwa triangulasi data lebih cepat dalam pengecekan validasi data dalam penelitian ini. Triangulasi dalam pengujian kredibilitas diartikan sebagai sebuah pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Sedangkan triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini, peneliti menggunakan triangulasi sumber data dan metode, yang dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.

1. Triangulasi sumber data

Triangulasi sumber data adalah menggali kebenaran informasi tertentu melalui berbagai metode dan sumber perolehan data. Misalnya, selain melalui wawancara dan observasi, peneliti bisa menggunakan observasi terlibat (*participant observation*), dokumen tertulis, arsip, dokumen sejarah, catatan resmi, catatan atau tulisan pribadi dan gambar atau foto. Langkah triangulasi sumber data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Membandingkan hasil wawancara dengan pengamatan.
- b. Membandingkan data yang disampaikan secara pribadi dan data yang diperoleh dari masyarakat.
- c. Membandingkan pelayanan sebelum dan setelah *Covid-19*.

d. Membandingkan hasil wawancara dengan dokumen atau rekaman suara yang tersedia.

Tentu masing-masing cara itu akan menghasilkan bukti atau data yang berbeda, yang selanjutnya akan memberi pandangan (*insights*) yang berbeda pula mengenai fenomena yang diteliti. Berbagai pandangan itu akan melahirkan keluasan pengetahuan untuk memperoleh kebenaran yang lebih handal.

2. Triangulasi metode

Triangulasi metode dilakukan dengan cara membandingkan informasi atau data dengan cara yang berbeda. Sebagaimana dikenal, dalam penelitian kualitatif peneliti menggunakan metode wawancara, observasi, dan survei. Untuk memperoleh kebenaran informasi yang handal dan gambaran yang utuh mengenai informasi tertentu, peneliti bisa menggunakan metode wawancara bebas dan wawancara terstruktur. Atau, peneliti menggunakan wawancara terstruktur dan observasi langsung untuk mengecek kebenarannya. Selain itu, peneliti bisa menggunakan informan yang berbeda untuk mengecek kebenaran informasi tersebut. Melalui berbagai perspektif atau pandangan, akan diperoleh hasil yang mendekati kebenaran.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek Penelitian

Pada bab ini peneliti akan menyajikan gambaran umum lokasi penelitian dan bagaimana kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dimasa pandemi *Covid-19* di kota Makassar. Gambaran umum kota Makassar mencakup wilayah dan kependudukan Kota Makassar.

1. Gambaran Umum Kota Makassar

Kota Makassar merupakan salah satu kota metropolitan di Indonesia yang tidak lain adalah ibu kota dari provinsi Sulawesi selatan, pada tahun 1971 hingga 1999 dikenal dengan nama kota Ujung Pandang. Kota Makassar termasuk kota terbesar yang berada di urutan ke empat di Indonesia dan kota Makassar adalah kota terbesar di kawasan timur Indonesia (Makassar, 2019).

Secara administrasi kota Makassar terbagi menjadi 15 kecamatan dan 153 kelurahan dengan luas wilayah tercatat 175,77 Km persegi. Kota Makassar merupakan hamparan daratan rendah yang berada pada ketinggian antara 0-25 meter dari permukaan laut yaitu Batas Barat (Selat Makassar), Batas Selatan (Kabupaten Gowa dan Kabupaten Takalar), Batas Timur (Kabupaten Maros) dan Batas Utara (Kabupaten Maros).
Terdiri dari beberapa kecamatan sebagai berikut :

a. Bagian utara kota Makassar terdiri dari

Kecamatan Biringkanaya

Kecamatan Tamalanrea

Kecamatan Tallo

Kecamatan Ujung Tanah.

b. Bagian selatan Kota Makassar terdiri dari

Kecamatan Tamalate

Kecamatan Rappocini.

c. Bagian timur kota Makassar terdiri dari

Kecamatan Manggala

Kecamatan Panakkukang.

d. Bagian barat kota Makassar terdiri dari

Kecamatan Wajo

Kecamatan Bontoala

Kecamatan Ujung Pandang.

Kecamatan Makassar

Kecamatan Mamajang

Kepulauan Sangkarrang

Kecamatan Mariso.



Table : 2

No.	Kecamatan	Jumlah penduduk jiwa 2019		Jumlah
		Laki-laki	perempuan	
1.	Biringkanaya	110,138	110,318	220,456
2.	Tamalanrea	56,533	59,310	115843
3.	Tallo	70,303	70,027	140330
4.	Ujung Tanah	18,037	17,497	35534
5.	Tamalate	102,128	103,413	205541
6.	Rappocini	82,162	87,959	170121
7.	Manggala	75,094	74,393	149487
8.	Panakkukang	73,971	75,693	149664
9.	Wajo	15,470	15,983	31453
10.	Bontoala	27,886	29,311	57197
11.	Ujung Pandang	13,716	15,338	56678
12.	Makassar	42,553	42,962	85515
13.	Mamajang	30,129	31323	61452
14.	Kepualuan sangkarang	7,239	7,292	14531
15.	mariso	30,609	29,890	60499
Kota makassar		755,968	770,709	1,526,677

Sumber : Badan Pusat Statistik Kota Makassar 2019

Jumlah penduduk kota Makassar berdasarkan data yang diperoleh pada tahun 2019 sebanyak 1,526,677 jiwa, dimana wanita sedikit lebih banyak yaitu 770.000 jiwa sedangkan laki-laki sebanyak 755,968 jiwa. Terdapat 15 kecamatan diseluruh Kota Makassar. (Badan Pusat Statistik Kota Makassar, 2019)

2. Gambaran Khusus Lokasi Penelitian

Lokasi Khusus Penelitian ini berada di jalan Sultan Alauddin No. 29 Kelurahan Gunung Sari, Kecamatan Rappocini Kota Makassar. Tepat sebelah dengan kantor dinas kesehatan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar merupakan salah satu Instansi Pemerintah di Kota Makassar yang menyelenggarakan Pelayanan Keperawatan dan Catatan Sipil sebagai unsur pelaksana Kementerian dalam negeri.

b. Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar

Visi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar

“Makassar Menuju Tertip Kepemilikan Dokumen Kependudukan dan Catatan Sipil Tahun 2019”

Misi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar sebagai berikut :

1. Menyelenggarakan Administrasi Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil secara terintegrasi melalui SIAK.
2. Meningkatkan Pengelolaan Database Kependudukan secara berkelanjutan.
3. Meningkatkan Sumber daya yang professional secara berkelanjutan.
4. Menambah dan Mengembangkan Sarana dan Prasarana SIAK secara Berkelanjutan.
5. Meningkatkan insentitas kajian kebijakan dan pengendalian administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
6. Meningkatkan insentitas koordinasi dan sinkronisasi dengan instansi terkait dalam Pelaksanaan tugas.

“MASYARAKAT TERTIP, DATA PENDUDUK AKURAT.”

c. Strategi Dan Arah Kebijakan

Strategi dan arah kebijakan merupakan rumusan perencanaan komprehensif tentang bagaimana mencapai tujuan dan sasaran dengan efektif dan efisien. Dengan pendekatan yang komprehensif, strategi juga dapat digunakan sebagai sarana untuk melakukan transformasi, reformasi dan perbaikan kinerja terutama di sektor pelayanan publik.

Strategi merupakan langkah-langkah yang berisikan program-program indikatif untuk mewujudkan visi dan misi. Rumusan strategi merupakan pernyataan yang menjelaskan bagaimana tujuan dan sasaran akan dicapai, yang selanjutnya diperjelas dengan serangkaian arah kebijakan. Penetapan strategi dilakukan untuk menjawab cara pencapaian sasaran-sasaran pembangunan dan jangka waktu pencapaian sasaran-sasaran tersebut. Sebuah strategi dapat menjawab sasaran pembangunan dengan mempertimbangkan aspek efektifitas dan efisiensi pencapaian target sasaran.

Adapun Masing-masing kondisi lingkungan internal dan eksternal antara lain sebagai berikut :

Faktor Internal :

1. Faktor Kekuatan (*strengths*)
 - a. Struktur Organisasi dan Tugas Fungsi (kewenangan) yang jelas
 - b. Tersedianya UU tentang Administrasi Kependudukan
 - c. Ketersediaan anggaran untuk urusan kependudukan dari APBD
 - d. Adanya komitmen Pimpinan & staf untuk diterapkannya pelayanan prima
 - e. Adanya sarana dan prasarana yang cukup memadai

2. Faktor Kelemahan (*weakness*)

- a. Masih terbatasnya jumlah dan kompetensi SDM
- b. Budaya kerja yang masih lemah
- c. Belum optimalnya pengembangan kinerja organisasi;

Faktor eksternal

1. Faktor Peluang (*opportunities*)

- a. Adanya dukungan anggaran dari sebagian Dana Alokasi Khusus (DAK)
- b. Adanya regulasi untuk pengurusan Adm Kependudukan : tidak dipungut biaya / gratis dan peran birokrasi dari Stelsel Pasif menjadi Stelsel Aktif;
- c. Adanya perkembangan tehnologi IT.

2. Faktor Ancaman/Tantangan (*threats*)

- a. Masih kurangnya aksesibilitas terhadap pelayanan administrasi kependudukan yang disebabkan jarak yang jauh
- b. Rendahnya kesadaran sebagian masyarakat terhadap pentingnya Administrasi Kependudukan.
- c. Masih tersentralisasinya penyediaan material blangko KTP-el di Pusat.

Perencanaan strategis di samping mengagendakan aktivitas pembangunan, harus pula melingkupi program-program yang mendukung dan menjamin layanan masyarakat dapat dilakukan secara baik dan

terarah, yang diantaranya adalah upaya memperbaiki kinerja dan kapasitas pemerintahan.

Arah kebijakan adalah pedoman untuk mengarahkan rumusan penajaman strategi yang dipilih agar terarah dalam mencapai tujuan dan sasaran dari waktu selama lima tahun. Rumusan arah kebijakan merasionalkan pilihan strategis agar memiliki fokus dan sesuai dengan pengaturan pelaksanaannya dari tahun ke tahun.

Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 yang telah disahkan oleh DPR RI pada tanggal 26 November 2013 merupakan perubahan yang mendasar di bidang administrasi kependudukan. Tujuan utama dari perubahan undang-undang dimaksud adalah meningkatkan efektifitas pelayanan Administrasi Kependudukan kepada Masyarakat, menjamin akurasi data Kependudukan dan Ketunggalan Nomor Induk Kependudukan (NIK) serta ketunggalan dokumen Kependudukan.

d. **Tugas Pokok dan Fungsi**

Adapun Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar sebagai berikut :

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 9 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar, bahwa penyelenggaraan pelayanan dokumen kependudukan merupakan kewenangan tersebut dapat diberikan gambaran

umum pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil
Meliputi :

1. Pencatatan biodata penduduk

Dapat dilakukan secara aktif oleh penduduk atas setiap peristiwa yang dialami baik peristiwa kependudukan maupun peristiwa penting, atau sebaiknya pemerintah kota melalui Dinas dapat pula melakukan secara aktif.

2. Penerbitan pencatatan dokumen kependudukan meliputi :

- a. Penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP) (Loket B)
- b. Penerbitan Kartu Keluarga (KK). (Loket B)
- c. Penerbitan Surat Pindah (Loket C)

3. Penerbitan Dokumen Pencatatan Sipil meliputi:

- a. Akta Kelahiran (Loket A)
- b. Akta Kematian (Loker A)
- c. Akta Perkawinan (Loket A)
- d. Akta Perceraian (Loket A)

4. Perubahan Akta Pencatatan Sipil Meliputi:

- a. Pengangkatan Anak (Loket A)
- b. Pengesahan Anak (Loket A)
- c. Perubahan Nama (Loket A)

e. Tugas Sekretariat Dan Bidang-Bidang

Didalam melaksanakan tugas Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar dibantu oleh Sekretariat dan Bidang-bidang sebagai berikut:

Sekretariat:

Sekretariat mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan surat menyurat, kearsipan, administrasi kepegawaian, keuangan, perlengkapan dan rumah tangga kantor serta pengkoordinasian penyusunan rencana program, evaluasi dan pelaporan.

Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk (Loket A Dan C):

Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas dalam melaksanakan urusan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil dibidang pelayanan pendaftaran penduduk.

Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil (Loket B) :

Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Kepala Dinas dalam melaksanakan urusan urusan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil dibidang pelayanan pencatatan sipil.

Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan :

Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Kepala Dinas dalam

melaksanakan urusan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan.

Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan :

Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Kepala Dinas dalam melaksanakan urusan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan.

B. Hasil Penelitian

Pemberian pelayanan publik kepada masyarakat merupakan hal yang wajib dilaksanakan oleh Instansi Pemerintahan termasuk Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar, namun di tengah wabah *Covid-19* perlu adanya cara yang berbeda dari sebelumnya dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan di masa pandemi *Covid-19*.

Berbagai Peningkatan kualitas pelayanan publik telah dilakukan pelayanan publik di setiap instansi pemerintahan dengan cara bertahan sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Selain itu, meningkatkan kualitas pelayanan publik dilakukan bertujuan untuk membangun kepercayaan masyarakat kepada penyelenggara pelayanan publik dalam hal meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan menjadikan keluhan masyarakat sebagai sarana untuk melakukan perbaikan pelayanan publik.

Pelayanan yang berfokus pada pengguna dengan menetapkan berbagai standar pelayanan memang telah diakui secara luas berhasil meningkatkan kualitas pelayanan publik. Posisi masyarakat dalam pelayanan publik tidak hanya dilihat sebagai *customer* saja, melainkan perlu di hargai sebagai warga Negara yang memiliki kepentingan. Dalam suatu Negara Pelayanan yang baik akan meningkatkan kualitas pelayanan dalam sebuah instansi, begitupun sebaliknya. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di tengah masa pandemi *Covid-19* maka perlu memperhatikan beberapa hal untuk memastikan kualitas pelayanan.

Hasil penelitian Kualitas pelayanan di lihat dari lima aspek yaitu sebagai berikut :

1. *Tangibles* (Bukti Langsung)

Dimensi ini merupakan kemampuan suatu penyedia layanan dalam menunjukkan eksistensinya pada masyarakat. Seperti penampilan, sarana dan prasarana fisik dalam kantor serta keadaan lingkungan sekitarnya. Bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa yang meliputi fasilitas fisik tempat pelayanan tersebut, teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan) serta penampilan pegawai dalam melayani pengguna layanan. Secara singkat dapat diartikan sebagai penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan personil.

Seperti yang dikatakan oleh sekretaris berinisial CH Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar dalam wawancaranya terkait dengan bukti langsung seperti fasilitas kantor serta pegawai menggunakan pakaian yang rapih dan bersih sesuai aturan yang di tetapkan oleh pihak kantor yaitu sebagai berikut :

“Pelayanan ditunjang juga dari prasarana yang setiap tahun di anggarkan. Jadi Kalau fasilitasnya di sini lengkap seperti di setiap loket di pasang pembatas berupa plastik untuk mematuhi protokol kesehatan serta fasilitas berupa wifi, AC, kursi tunggu, komputer di setiap bidang perloketnya. Ada empat bidang dimana setiap bidang dilengkapi dengan komputer disetiap ruangan dan loketnya dilengkapi dengan jaringan internet yang terpasang langsung. Wifi untuk masyarakat yang ada dalam kantor, supaya masyarakat tidak kesusahan lagi masalah jaringan apa lagi di masa pademi sekarang, dan untuk masalah penampilan perindividu kami pakai seragam atau baju dinas, kita sebagai salah satu instansi pemerintahan harus rapih, kecuali hari jumat”(hasil wawancara dengan CH pada tanggal 22 April 2021).

Hasil wawancara dari informan yang berinisial CH mengatakan bahwa pelayanan di tunjang dari seberapa lengkap fasilitas yang ada dalam kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di kota Makassar. Di antaranya yaitu komputer, seiring dengan berkembangnya teknologi. Maka saat ini komputer adalah alat yang sangat membantu untuk mempermudah pelayanan. Dinas kependudukan dan Catatan Sipil di Kota Makassar juga memberikan fasilitas jaringan berupa wifi untuk para pengguna layanan dan juga untuk para pemberi layanan.

Hal yang sama diutarakan oleh informan berinisial DW selaku pemberi layanan dalam kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kota Makassar sebagai berikut :

“Penampilan para pegawai di kantor capil ,dapat kita nilai sangat rapih, kami menggunakan seragam kantor, sedangkan tentang kemampuan pegawai dalam menggunakan komputer itu sudah keharusan. Staf sudah siap akan hal itu, kan ada bimtek yang dilakukan. Hampir semua staf di setiap bidang memiliki komputer di setiap mejanya masing-masing, di setiap loket perbidang juga ada. Itu wifi dua, ada khusus untuk masyarakat penerima layanan ada untuk pegawai di sini. Penampilan pegawai juga ada aturannya kita tidak serta merta memakai pakain yang asal-asalan”(hasil wawancara dengan DW 23 April 2021).

Respon yang sama pun diberikan oleh AA terkait ketersediaan infrastruktur yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota makassar, menurutnya :

“Untuk masyarakat yang sedang antri, nyamanki karena perlengkapannya ada di sediakan tempat duduk, ACCnya juga dingin sekali. Tidak gerahki pake masker dalam ruangan”(hasil wawancara dengan AA pada tanggal 16 Mei 2021).

Selain itu hal yang sama di katakan oleh NR masyarakat penerima layanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar :

“Kalau fasilitasnya enak skali mi di rasa, tempat duduk yang nyaman keadaan ruangan juga tidak pengap, baru diwajibkan pakai masker jadi nda terlalu waswas ma Covid-19 sedikit, di taumi ini sekarang apa-apa harus ki jaga kebersihan jaga jarak sama orang lain”(hasil wawancara dengan NR pada tanggal 8 Mei 2021).

Hal yang sama juga di katakan oleh informan, salah satu masyarakat yang mendapatkan pelayanan yang berinisial AS di kantor di Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar :

“Selain bisa di lihat kita juga bisa rasakan bagaiman keadaan dalam kantor, nyaman ki di dalam. Penampilannya jangan maki tanyakan sudah jelas mi saya rasa, orang kerja sebagai PNS pasti rapih menurutku”(hasil wawancara dengan AS pada tanggal 20 Mei 2021).

Dari Hasil wawancar peneliti, Ini sudah sesuai dengan teori Zeithaml-Berry (2005), tentang dimensi *tangibles* atau bukti langsung . Dimana pegawai menggunakan pakaian rapi di kantor sesauai dengan aturan berpakaian yang telah di tetapkan di kantor (memakai seragam kantor dan sepatu)selain itu kelengkapan infrastruktur baik sebelum ada *Covid-19* atau sesudah adanya *Covid-19* telah memadai dan dengan adanya fasilitas yang di gunakan berupa komputer maka akan memudahkan pemberi layanan dalam memberikan layanan, serta di dukung oleh keterampilan para pemberi layanan dalam menggunakan sarana dan prasarana yang ada di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar.

2. *Reability* (Keandalan)

Dimensi yang kedua adalah dimensi *reability* (keandalan). Definisi ini merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara tepat.

Keandalan pegawai saat memberikan suatu pelayanan sangat membantu masyarakat dalam menerima pelayanan dengan cepat dan tepat. Keandalan merupakan kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan memuaskan para penerima layanan.

Berdasarkan wawancara saya dengan CH mengenai keandalan para staf Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kota Makassar dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat sebagai berikut :

Para pegawai di kantor capil kota Makassar ini sudah memiliki keahlian dalam melayani, di masa pandemi sekarang di mana pelayanan berfokus pada pelayanan online, para operator diwajibkan harus tau mengoperasikan komputer. Semakin lihai para pegawai dalam menggunakan komputer semakin cepat pula pelayanan selesai. Tidak semua para pegawai dulu pandai menggunakan komputer. Namun ada namanya bimbek yang dilakukan oleh para pegawai, mereka di ajari oleh para ahli di bidang tersebut. Kemampuan kelihaihan para pegawai merupakan salah satu alasan yang membuat pelayanan baik di mata para masyarakat Makassar yang datang di capil”(hasil wawancara dengan CH pada tanggal 22 April 2021).

Sejalan dengan wawancara di atas, AA selaku masyarakat yang menerima layanan di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kota Makassar itu sebagai berikut :

“Kemana-mana di dalam baguski karena sudah lama jakma sekarang kumpul berkas ja saja” baru pulang ma hasilnya tinggal ku tunggu dirumah karna na kirim di emailku ji hasilnya a saya prin kalau sudahmi. Ka kalau begitu cnak tongki n dirasa u ada di urus-urus baru lincah tongki n layanik hasil wawancara dengan AA pada tanggal 16 Mei 2021).

Berdasarkan dari hasil wawancara diatas bahwa kecermatan pegawai dalam memberikan pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar memang tepat dan cepat sehingga memberikan layanan yang baik oleh para penerima layanan sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar.

Sejalan dengan wawancara atas, berikut pula yang dikemukakan oleh DW Operator Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar:

“Kualitas pelayanan termasuk skill pegawai kalau melayani bagaimana menguasai jika ada sistem baru seperti sekarang di masa pandemi. ada sistem online artinya kita memakai komputer, kita lihat bagaimana halian para staf, kemampuan dalam menggunakan komputer. Oh pasti kita para staf anda kualahan kalau masalah menggunakan komputer karena memang sudah ada persiapan di kalau ada masyarakat bertanya ya kita respon cepat, tanggapi ki cepat kebutuhannya mereka. Na sepada itu.” (hasil wawancara DW pada tanggal 23 April 2021).

Dari hasil wawancara dengan informan berinisial DW, bahwa kemampuan atau kehandalan yang diberikan informan memang di perhatikan guna untuk memudahkan proses pelayanan serta meningkatkan kualitas pelayanan. Selain itu, penerapan teknologi untuk para pemberi layanan di dinas dan kepada penduduk an catatan sipil di kota Makassar.

Sama halnya dengan hasil wawancara yang dilakukan dengan NR masyarakat yang mendapatkan layanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar :

“Kalau saya tidak kuragukan kemampuan ang-orang (para operator) di dalam saya perhatikan, line waktu saya di layani, mampu melayani dengan baik. Memang ada kepuasan pelayanan yang saya terima dengan mereka. Hasil wawancara dengan AS pada tanggal 29 Mei 2021).

Adapun pernyataan yang dikemukakan oleh salah satu masyarakat penerima layanan yang berinisial AS yang keandalan

yang di lakukan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yaitu sebagai berikut :

“Masyarakat kadang ada yang egois dalam menilai, menyalahkan pihak capil katanya lama skali baru selesai berkasnya padahal bukan pihak capil yang salah tapi dia yang tidak mengumpulkan berkas dengan benar mereka nda mengumpul apa-apa yang dibutuhkan, masyarakat yang tidak mengumpulkan berkas dengan lengkap jadi pihak capil nda proseski. Bukannya mereka nda cepat dalam bekerja tapi mereka teliti dalam bekerja harusnya masyarakat mengerti hal itu” (hasil wawancara dengan AS pada tanggal 20 Mei 2021).

Dari hasil pengamatan penulis tentang dimensi ini yaitu pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Makassar ini sudah sesuai dengan teori Zeithaml-Berry (2005) mengenai *reability* atau keandala pegawai dalam memberikan pelayanan, dimana pihak Dinas Kependuduka dan Catatan Sipil Kota Makassar telah memberikan pelayanan dengan baik dan handal. Di dukung oleh adanya rasa puas yang di terimah oleh masyarakat penerima layanan. Adanya bimbingan teknologi yang di lakukan oleh para pemberilayanan untuk meningkatkan kemampuan dalam proses pemberilayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar.

3. *Responsiviness* (Tanggap)

Dimensi *Responsiviness* (tanggap). Dimensi ini merupakan kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pengguna layanan, penyampaian informasi yang berkaitan dengan keperluan pelayanan dengan jelas. Membiarkan konsumen untuk menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan

persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemauan untuk membantu pengguna layanan dengan baik dan cepat.

Pada bagian ini pemberi pelayanan harus memberika respon cepat dan tepat merasa bertanggungjawab dalam bekerja agar mereka yag menerima pelayanan merasa nyaman. Dalam memberikan pelayanan terkadang ada kendala yang di dapati oleh pemberi layanan dengan kondisi sperti inilah para pemberi layanan harus dasar akan tanggungjawab dalam bekerja dan Serta secara tidak langsung ini akan memberikn kesan yang baik oleh penerima layanan sehingga meningkatkan kualitas pelayanan.

Seperti yang dikatakan oleh sekretaris Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kota Makassar yang berinisial CH terkait dengan tanggapan pemberi layanan serta bertanggung jawab dalam melayani masyarakat yaitu sebagai berikut :

“Masalah pertanggungjawaban dalam bekerja kami memberikan bimtek yaitu bertujuan untuk meningkatkan kemampuan para staf, disana dalam pembimbingan kami mengundang orang-orang yang ahli dalam bidangnya agar para pemberi layanan bisa meningkatkan kemampuan mereka karena mereka adalah tulang punggung pelayanan. Secara tidak langsung ini akan membuat para staf bertanggungjawab dalam pekerjaan mereka karena paham dan mengerti apa yang perlu mereka kerjakan. Ketika ada kendala dalam pelayanan online (website) silahkan melapor dengan menghubungi melalui nomor wa yang ada, bisa juga langsung datang di kantor dengan syarat mematuhi protokol kesehatan, dengan di pandu oleh pegawai yang ada di dekat pintu masuk kantor, di sini akan diajari bagaimana cara menggunakan layanan online. Masyarakat cukup bertanya dan menjelaskan apa masalahnya setelah itu kami mengarahkan serta memandu mereka. seperti yang saya jelaskan sebelumnya kami akan

memberi pelayanan dengan cepat dengan cara yang tepat pula”(hasil wawancara CH pada tanggal 22 April 2021).

Dari hasil wawancara peneliti dengan informan berinisial CH sebagai sekretaris Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil kota Makassar yaitu Kedua belah pihak harus bekerja sama baik dari pihak pemberi layanan dan dari pihak penerima layanan, dengan cara masyarakat harus menjelakan atau memberitahu apa masalahnya kepada pihak yang bersangkutan setelah itu pihak pemberi layanan akan merespon keperluan masyarakat yang menerima layanan sesuai dengan kebutuhan dan keperluan masyarakat penerima layanan.

Pernyataan yang sama juga diutarakan oleh AA masyarakat penerima layanan tentang tanggapan dalam melayani yang di lakukan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yaitu sebagai berikut :

“Bagus ki menurutku, kenapaka’ bilang bagus karena kalau datangka na layani ja . Na tanyakan apa keperluanku, ini ada kendalaku masalah kartu keluarga kurangki namanya anakku na arahkan ka’ bilang begini ibu.Pelayanannya juga cepatji sistemnya,ka bisa ji di lihat dengan kasat mata alatnya sudah lengkapmi. Tidak lamaji setelah di urus bisami di ambil”(hasil wawancara AA pada tanggal 8 Mei 2021).

Dari hasil wawancara di atas dapat di simpulkan bahwa AA selaku informan, mendapatkan pelayanan dengan cepat dan tepat karena pihak pemberi layanan merespon atau menanggapi keperluan yang di inginkan oleh masyarakat pengguna layanan serta memberikan kesan yang baik terhadap kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kota Makassar.

Wawancara juga dilakukan dengan masyarakat Kota Makassar berinisial HR terkait keandalan para operator Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Makassar yaitu sebagai berikut :

“Kalau dilihat iya bagusmi karna nda merasa di cuekin ki merasa di anggap jaki juga. Biasa ada orang naliat dari penampilanki, pilih- pilih untuk na layani, na bagaimana ma’ Ka bukangi ini orang terpandang kodong. dilingkungan capil tidak ji tawwa, sama ratakan semua caranya layani ki. Merespon baik ji kalau bertanyaki ”(hasil wawancara dengan HR pada tanggal 8 Mei 2021).

Sejalan dengan wawancara di atas, DW selaku pemberi layanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar yaitu :

Berusahaki kasi pelayanan yang tepat, kita punya tanggungjawab untuk bantu masyarakat dalam mengurus apa-apa yang di butuhkan dalam pelayanan kami”(hasil wawancara dengan DW pada tanggal 23 April 2021).

Pernyataan informan yang berinisial AIK sejalan dengan informan sebelumnya yaitu sebagai berikut :

“Kita merespon masyarakat yang mempunyai masalah dalam pelayanan kami contoh ada masyarakat yang kurang paham tentang palayanan website ya kami bantu arahkan. Sebenarnya ada juga pelayanan offline di masa pandemi tapi itu cuman ada di loket B itupun di batasi hanya 75 orang pertama yang bisa di layani”(hasil wawancara dengan AIK pada tanggal 11 Mei 2021).

Dari hasil pengamatan penulis. Di ketahui bahwa dalam memberikan pelayanan pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Makassar melayani dengan baik serta menanggapi masalah masyarakat dengan cepat sehingga menimbulkan kenyamanan terhadap pengguna layanan. Sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Zeithaml-Berry (2005) tentang *responsiviness* atau tanggap dalam

bekerja tidak hanya menunjukkan eksistensi dan kemampuannya para pegawai dalam melayani,, melainkan para pegawai juga sangat menanamkan dalam diri mereka untuk bertanggungjawab sebagai seorang pemberi layanan publik. Penanganan yang tepat sangat membantu masyarakat dalam menerima pelayanan. Ketika pemberi layanan sudah mengerti apa yang perlu mereka lakukan maka sudah jelas pelayanan akan berjalan dengan baik dimasa pandemi Covid-19 di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar.

4. Assurance (Jaminan)

Dimensi jaminan yaitu pengetahuan dan kemampuan para pegawai pelayanan untuk menumbuhkan rasa percaya pengguna layanan kepada penyedia layanan. Secara singkat dapat diartikan sebagai suatu pengetahuan dan kemampuan pegawai untuk dapat dipercaya dan diyakini.

Memberikan kepastian dan jaminan dalam hal pengetahuan, kesopan santunan dan kemampuan pegawai dalam menumbuhkan rasa percaya kepada masyarakat penerima layanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar. Penyampainya informasi dengan tutur kata yang sopan memberikan kesan kepada masyarakat pengguna layanan untuk tidak bersikap emosi apa bila terjadi suatu hal yang kurang menyenangkan. Dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Makassar maka peneliti melakukan wawancara kepada sekretaris Dinas

Kependudukan dan Catatan Sipil di Kota Makassar yang berinisial CH

yaitu sebagai berikut :

“Memberikan rasa percaya dan yakin pada masyarakat merupakan salah satu cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan kami, dengan memberika jaminan pelayanan yang tidak lama dalam proses pelayanan, pelayanan tidak akan lama ketika berkas yang di kumpulkan masyarakat lengkap. Cara berkomunikasi dengan masyarakatpun kita jaga karena seperti yang saya katakan tadi kami adalah tulang punggung pelayanan. Dalam menumbuhkan rasa percaya kepada masyarakat terhadap pelayanan, pihak kami terlebih dahulu memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat yang mendapatkan pelayanan dengan cara menerima kedatangan mereka serta melayani kebutuha mereka. Jika ada kesalahan yang dilakukan oleh para pemberi layanan (operator kantor) maka di sinilah berfungsi teguran langsung yang dilakukan oleh para pejabat atau atasannya, ini berfungsi agar tidak ada kesalahan yang sama terjadi lagi”(hasil wawancara dengan CH pada tanggal 22 April 2021).

Dari hasil wawancara peneliti dengan CH bahwa pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kota Makassar memberikan rasa yakin dan rasa percaya terhadap masyarakat dari segi kemampuan dalam memberikan pelayanan serta dari segi kesopan santunan pegawai untuk melayani dengan baik guna untuk menjalankan tanggungjawab seorang pemberi layanan. Setiap kesalahan akan mendapatkan sangsi demi kenyamanan masyarakat, pihak Dinas Kependuduka dan Catatan Sipil kota Makassar saat ada kesalahan yang di lakukan oleh pemberi layanan maka akan ada sangsi yang di berikan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Dinas Kependuduka Dan Catatan Sipil melakukan teguran langsung kepada pemberi layanan, ini bertujuan untuk memberikan kenyamanan terhadap penerima layanan

agar tidak terjadi kesalahan yang berulang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat penerima layanan, sehingga dapat memberikan kesan yang baik agar meningkatkan kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Makassar.

Adapun pernyataan yang di kemukakan oleh salah satu masyarakat penerima layanan yang berinisial NR tentang kemampuan para pemberi layanan untuk menumbuhkan rasa percaya pengguna layanan kepada penerima layanan yaitu :

“Memberikan solusi untuk masalahku contohnya seperti tadi saya bertanya lalu pegawainya merespon dengan nada yang baik serta kata-kata yang sopan itu sudah membuat saya merasa di hargai otomatis menumbuhkan rasa percaya saya kepada mereka”(hasil wawancara dengan NR pada tanggal 8 Mei 2021).

Sejalan dengan wawancara di atas, DW pemberi layanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar :

“Ada websitenya capil, di dalam websitenya, untuk pembuatan dokumen kependudukan, akta kelahiran, akta kematian, akta perceraian, akta perkawinan, perubahan data, surat pindah datang, akta kelahiran. Adanya ini website berharapki kurang yang datang supaya mengurangi resiko penyebaran Covid 19 yang saat ini sedang menjadi masalah di mana-mana. Di dalam website juga memberika ruang kepada masyarakat untuk menyuarakan pendapatnya tentang pelayanan kami”(hasil wawancara dengan DW pada tanggal 30 April 2021).

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pihak pemberi layanan atau dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota makassar memberikan akses kepada mereka yang ingin mendapatkan informasi dan memberikan ruang untuk masyarakat ketika ingin memberikan saran atau keluhan tentang dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Makassar. Memberikan rasa yakin dan rasa

percaya terhadap masyarakat dari segi kemampuan dalam memberikan pelayanan serta dari segi kesopanan santunan pegawai untuk melayani. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Makassar pun dalam hal ini tidak ada batasan untuk mendapatkan informasi, sehingga suatu bentuk upaya untuk meningkatkan keterlibatan atau partisipasi masyarakat.

Sejalan dengan wawancara yang dilakukan informan sebelumnya, HR selaku masyarakat yang mendapatkan pelayanan mengatakan yaitu sebagai berikut :

“Dengan perlakuan yang baik yang di berikan cukup untuk membuat saya yakin tentang pelayanannya disini di capil, baru ka juga datang di sini”(hasil wawancara dengan HR pada tanggal 8 Mei 2021).

Dari hasil wawancara peneliti dengan informan atas nama HR bahwa sikap baik yang di berikan pemberi layanan terhadap masyarakat penerima layanan menimbulkan kesan baik sehingga adanya rasa yakin terhadap pelayanan yang di terima.

Hal yang sama di utaran oleh informan yang berinisial AIK yaitu sebagai berikut :

“Ada masyarakat pernah marah membentak-bentak. di liati saja, di diam ki’ kita yang pihak capil. Karena biasa kalau di respon malah makin rusuh ji. Banyak masyarakat mau cepat selesai punyanya tapi malas ki goyang. Baru kita mi yang na serang kalau adami salah-salah punyanya padahal kadang berkasnya kurang lengkap. di sama ratakan cara ta layani masyarakat, sama-sama kita bantu kendalanya.”(hasil wawancara dengan AIK pada tanggal 11 Mei 2021).

Dari hasil wawancara saya dengan informan yang berinisial AIK selaku pemberilayanan, mendiami masyarakat ketika ada yang berbuat menyimpang. Jaminan untuk menjaga tutur kata kepada penerima layanan dengan cara mendiamkan mereka karena ketika hal kasar dibalas dengan hal yang kasar hanya akan menimbulkan masalah. Tujuan mengapa mendiami masyarakat yang melakukan hal yang kurang baik adalah untuk tidak mempekeru masalah yang terjadi, dan dengan cara tersebut masyarakat lain yang menerima pelayan tidak merasa terganggu dengan hal tersebut.

5. *Empaty* (Empati)

Empati yang dimaksud di sini adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan kepada pengguna layanan dengan berupaya memahami keinginan pengguna layanan dimana penyedia layanan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pengguna layanan, memahami kebutuhan pengguna layanan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Secara singkat dapat diartikan sebagai suatu usaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan pengguna layanan secara individual.

Bentuk empati dalam pelayanan juga dapat diwujudkan dengan berusaha membantu dalam memecahkan suatu masalah secara spontan dan dengan senang hati. Seperti yang di lakukan oleh salah satu

mahasiswa magang berinisial AIK di Dinas Kependudukan dan

Catatan Sipil Kota Makassar yaitu sebagai berikut :

“Sering saya bantu bapak-bapak atau ibu-ibu yang kebanyakan dari mereka kurang paham dengan sistem pendaftaran online, biar bukan jam kerja kadang na hubungi ka, banyak napertanyakan hal-hal yang mereka tidak mengerti, perna ada masyarakat mau bayarka untuk uruskan KK-nya tapi saya tolakki terus ku Tanya ki bilang nd boleh begitu pak, kita lihat itu disana dilarang pungli”(hasil wawancara AIK pada tanggal 11 Mei 2021).



Gambar 2 : Peringan melarang terjadinya pungli di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar.

Di lihat dari hasil wawancara informan yang berinisial AIK bahwa banyak masyarakat yang meminta bantuan berupa mempertanyaka sesuatu hal yang mereka tidak mengerti atau ada kendala beliapun masih merespon dengan baik dan berusaha membantu meskipun di luar jam kerja kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil kota Makassar. Dia pun menolak pungli sekaligus memberikan arahan kepada masyarakat yang ingin melakukan pungli bahwa itu dilarang.

Hal yang sama dikemukakan oleh NR masyarakat yang menerima layanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar:

“Pas masuk saya bertanya (staf) sama yang di dekat pintu, saya tanyakan tentang akte anak saya. Kan saya sudah daftar online tapi katanya berkasku ada yang kurang. Terus najelaskan mi, sambil mengarahkan langka-langka apa yang selanjutnya di lakukan”(hasil wawancara dengan NR pada tanggal 8 Mei 2021).

Sejalan dengan yang di utaran oleh informan di atas, masyarakat penerima layanan yang berinisial AS yaitu sebagai berikut :

“Awalnya saya mengurus online, saya daftar online saya chat wa juga pegawai capil Alhamdulillah tidak cukup satu minggu setelahnya jadi mi KK ku, bagus ki karna nda perlu ji lagi cape-cape kecapil untuk uruski itu apa lagi dalam kondisi puasaka’ itu hari. Sekarang saya kecapil karena ada yang mau ku ubah namanya anakku karena berbedaki sama yang diaktenya dengan yang di KK, sampai di dalam na bilang, tunggu mi di sebut namata’. Intinya selalu ja di layani dengan baik terus cepat ji juga”(hasil wawancara dengan AS pada tanggal 20 Mei 2021).

Selain itu peneliti juga melakukan wawancara saya dengan informan yang berinisial DW salah satu pemberi layanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kota Makassar yaitu sebagai berikut :

Sikap untuk menghargai masyarakat dalam prosese pelayanan penerima layanan baik itu yang lebih tua dari saya ataupun yang lebih muda dari saya itu harus selalu di junjung tinggi”(hasil wawancara dengan DW pada tanggal 23 April 2021).

Dari hasil wawancara peneliti dengan informan yang berinisial NR, AS dan DW di atas dapat di simpulkan bahwa pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memberikan kenyamanan seperti, banyak masyarakat yang meminta bantuan berupa mempertanyaka sesuatu hal yang mereka tidak mengerti seputar kendala yang mereka

alami pihak pemberi layanan masih merespon dengan baik dan berusaha membantu meskipun di luar jam kerja. Ini merupakan sebagai suatu usaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan pengguna layanan secara individual. Memahami keinginan pengguna layanan di masa pandemi *Covid-19* sebagai suatu usaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan pengguna layanan secara individual.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Dimasa pandemi *Covid-19* kondisi saat ini setiap elemen masyarakat di minta untuk dapat menyelesaikan aktivitasnya. Pembatasan sosial berskala besar (PSBB) yang salah satu pimplikasinya adalah setiap pihak baik itu dari pihakpemerintahan maupun dari kalangan masyarakat diwajibkan untuk bekerja dari rumah. Dinas kependudukan dalam mengurangi penyebaran *Covid-19* dengan mengikuti surat edaran yang di keluarkan oleh walikota yaitu anjuran menjaga jarak menggunakan masker serta menja kebersihan lingkungan di area kantor, dengan itu melakukan pembatasan pelayanan dalam sehari. Dengan demikian proses pelayanan pemerintah tersebut tetap berjalan secara optimal dan pelayanan publik berjalan sesuai dengan semestinya sehingga tidak mengurangi kualitas pelayanan yang baik.

Pelayanan yang prima kepada penerima layanan akan memberikan kesan yang baik terhadap mereka. Kualitas pelayanan tidak tercipta dengan sendirinya, perlu adanya keterlibatan antara

pemberi layanan dengan penerima layanan. Zeithaml-Berry (2005: 148) mengemukakan 5 indikator kualitas pelayanan. Kelima dimensi tersebut meliputi :

1. *Tangibles* (Bukti langsung); meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Dari Hasil wawancara peneliti, Ini sudah sesuai dengan teori Zeithaml-Berry (2005), tentang dimensi *tangibles* atau bukti langsung . Dimana pegawai menggunakan pakaian rapi di kantor sesuai dengan aturan berpakaian yang telah ditetapkan di kantor (memakai seragam kantor dan sepatu) selain itu kelengkapan infrastruktur baik sebelum ada *Covid-19* atau sesudah adanya *Covid-19* telah memadai dan dengan adanya fasilitas yang digunakan berupa komputer maka akan memudahkan pemberi layanan dalam memberikan layanan bukti fisik yang ada dalam kantor sangatlah membantu pelayanan di masa pandemi dengan adanya, serta didukung oleh keterampilan para pemberi layanan dalam menggunakan sarana dan prasarana yang ada di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar.
2. *Reliability* (Keandalan); kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Dalam memberikan pelayanan pada masa pandemi keandalan para pemberi layanan sangat mendukung terjadinya pelayanan yang baik dan berkualitas Dari hasil pengamatan penulis tentang dimensi ini yaitu pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Makassar ini sudah sesuai

dengan teori Zeithaml-Berry (2005) mengenai *reability* atau keandalan pegawai dalam memberikan pelayanan, dimana pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar telah memberikan pelayanan dengan baik dan handal. Di dukung oleh adanya rasa puas yang di terima oleh masyarakat penerima layanan. Adanya bimbingan teknologi yang di lakukan oleh para pemberilayanan untuk meningkatkan kemampuan dalam proses pemberilayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar.

3. *Responsiveness* (Tanggap); keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Selain bukti fisik dan keandalan, tanggapan pemberi layanan sangat berpengaruh dalam memberikan layanan terhadap masyarakat. Dari hasil pengamatan penulis. Di ketahui bahwa dalam memberikan pelayanan pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Makassar melayani dengan baik serta menanggapi masalah masyarakat dengan cepat sehingga menimbulkan kenyamanan terhadap pengguna layanan. Sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Zeithaml-Berry (2005) tentang *responsiveness* atau tanggap dalam bekerja tidak hanya menunjukkan eksistensi dan kemampuannya para pegawai dalam melayani, baik itu secara langsung maupun secara online, para pegawai juga sangat menanamkan dalam diri mereka untuk bertanggungjawab sebagai seorang pemberi layanan publik. Penanganan yang tepat sangat membantu masyarakat dalam menerima pelayanan. Ketika pemberi

layanan sudah mengerti apa yang perlu mereka lakukan maka sudah jelas pelayanan akan berjalan dengan baik di masa pandemi *Covid-19* di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar.

4. *Assurance* (Jaminan); mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko, atau keragu-raguan. Dari keyakinan atau adanya rasa percaya terhadap pemberi layanan yang di berikan masyarakat penerima layanan maka akan memberikan rasa percaya diri untuk mengerjakan tanggung jawabnya, Berdasarkan hasil wawancara peneliti tentang kemampuan para pemberi layanan untuk mendapatkan rasa percaya masyarakat, pihak Dinas Kependuduka dan Catatan Sipil kota Makassar ini sudah sesuai dengan teori Zeithaml-Berry (2005), bahwa pada saat ada kesalahan yang di lakukan oleh pemberi layanan maka akan ada sangsi yang di berikan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Dinas Kependuduka Dan Catatan Sipil melakukan teguran langsung kepada pemberi layanan, ini bertujuan untuk memberikan kenyamanan terhadap penerima layanan agar tidak terjadi kesalahan yang berulang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat penerima layanan, sehingga dapat memberikan kesan yang baik agar meningkatkan kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Makassar.
5. *Empathy* (empati); meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik penyampaian tutur kata yang sopan, perhatian

pribadi dengan berusaha memami apa yang di perluka oleh masyarakat penerima layanan atau memahami kebutuhan para pelanggan. Adanya rasa empati yang di miliki pemberi layana baik itu pelayanan online maupun pelayanan secara langsung akan membantu memunculkan pelayanan yang prima dan rasa nyaman terhadap mereka yang menerima layanan, Dengan hasil wawancara di atas dapat di simpulkan bahwa pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sejalan dengan teori Zeithami-Berry (2005). Memberikan kenyamanan kepada penerima layanan seperti, banyak masyarakat yang meminta bantuan berupa mempertanyaka sesuatu hal yang mereka tidak mengerti seputar kendala yang mereka alami pihak pemberi layanan masih merespon dengan baik dan berusaha membantu meskipun di luar jam kerja. Ini merupakan sebagai suatu usaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan pengguna layanan secara individual. Memahami keinginan pengguna layanan di masa pandemi *Covid-19* sebagai suatu usaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan pengguna layanan secara individual. Memberikan kepuasan terhadap pelayanan adalah cara untuk memberikan dampak yang baik untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

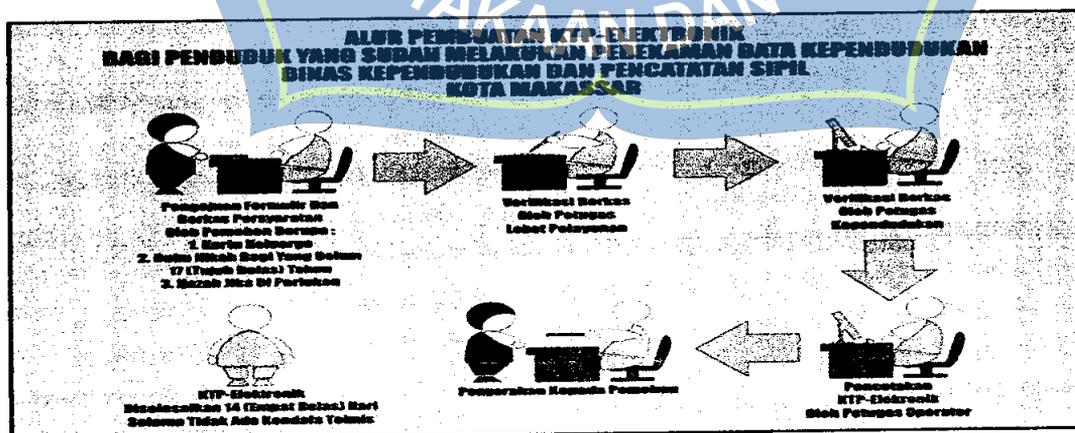
D. Pelayanan Sebelum Pandemi *Covid-19* Dan Pelayanan Masa Pandemi *Covid-19*

1. Pelayanan Sebelum Pandemi *Covid-19*

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, standar pelayanan wajib disusun oleh penyelenggara dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara dan kebutuhan masyarakat. Sebelum adanya pandemi *Covid-19* Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar melakukan pelayanan secara langsung.

Seperti yang dikatakan oleh sekretaris dinas kependudukan dan catatan sipil kota Makassar yang berinisial CH terkait dengan pelayanan sebelum pandemi yaitu sebagai berikut

“Pelayanan tetap berjalan sebagaimana mestinya, kami tetap melayani masyarakat sesuai dengan SOP, baik sebelum atau sekarang dimasa pandemi *Covid-19* namun ada perbedaan ketika masa sebelum pandemi *Covid-19*, kalau sekarang kami menggunakan pelayanan langsung dimana di mana masyarakat memang di anjurkan datang di kantor untuk mengurus dan mendapatkan dokumen kependudukan. Untuk nomor antrian di dapatkan secara manual, kecuali KTP-EL itu harus ambil antrian online”(hasil wawancara dengan CH pada tanggal 22 april 2021).



Alur pembuatan KTP-EL dinas kependudukan dan catatan sipil kota Makassar sebelum adanya pandemi *Covid-19*.



Alur pembuatan KTP-EL dinas kependudukan dan catatan sipil kota Makassar sebelum adanya pandemi Covid-19.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan yang berinisial CH selaku sekretaris Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar yaitu pelayanan tetap berjalan sebagaimana mestinya. Pelayanan langsung atau pelayanan yang tatap muka terhadap penerima layanan. Adapun pelayanan online di masa pandemi yaitu pelayanan KTP-EL Dengan menggunakan antrian yang di dapatkan ketika kita datang di kantor dinas kependudukan dan catatan sipil kota Makassar.

2. Pelayanan Masa Pandemi Covid-19

Dimasa pandemi Covid-19 ini menuntut masyarakat banyak melakukan adaptasi di kehidupan sehari-hari, adaptasi ini pun berlaku juga pada penyelenggaraan pelayanan publik. Kebijakan Pemerintah untuk mencegah menyebarnya virus ini telah banyak dikeluarkan, tentunya berdampak pada standar pelayanan publik yang diterapkan oleh pihak dinas kependudukan dan catatan sipil kota Makassar yang dulunya pelayanan *offline* menjadi *online*.

Berikut pernyataan CH tentang pelayanan di masa pandemi yaitu sebagai berikut :

“Sekarang pada masa pandemi covid-19 pelayanan di fokuskan pada pelayanan online guna untuk mengikuti surat edaran dari pemerintah dan untuk membantu dalam penanggulangan covid-19, sehingga ada pembatasan pelayanan maksimalnya 75 orang untuk antian *offline* di loket B. pelayanan online masyarakat bisa menentukan sendiri waktu pelayanannya di kantor capil kota Makassar”(hasil wawancara dengan CH pada tanggal 22 april 2021).



Kondisi loket pada masa pandemi covid-19 dinas kependudukan dan catatan sipil kota Makassar dimasa pandemi Covid-19

Berdasarkan hasil wawancara dengan Inforaman berinisial CH bahwa pelayanan di kantor kependudukan dan catatan sipil kota Makassar pada masa pandemi di terapkannya pembatasan pelayanan dengan adanya pembatasan maka masyarakat di tuntut untuk menentukan sendiri kapan waktu di layaninya.



BAB V

KESIMPULAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis dengan judul Kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dimasa pandemi *Covid-19* kota Makassar, maka peeliti menarik kesimpulan berikut : *Tangisble* (bukti fisik) yang di maksud adalah fasilitas yang ada di dalam kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di kota Makassar. Untuk membantu memberikan pelayanan agar lebih mempermudah, Bukti fisik berupa komputer, wifi, AC dan kursi tunggu. Ini berfungsi untuk membuat masyarakat yang sedang mengantri merasa nyaman. Adapun fasilitas lain yaitu berupa alat pembatasan di setiap loket Di masa pandemi *Covid-19* kita harus menjaga jarak. *Reability* (keandalan), bahwa pegawai cukup handal dalam melayani kebutuhan masyarakat penerima layanan, salah satu elemen penting. dalam kualitas pelayanan juga didukung oleh kemampuan para pemberi layanan dalam memberikan pelayanan sehingga ada rasa puas yang di terimah oleh masyarakat penerima layanan dan memberikan kesan yang baik bagi kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kota Makassar. *Responsiviness* (tanggap), bahwa pegawai cukup tanggap dalam menebrika pelayanan, memberikan respon dengan baik ketika ada keluhan dari masyarakat. Penyampaian informasi yang berkaitan dengan keperluan pelayanan masyarakat. Penanganan yang tepat sangat membantu masyarakat dalam menerima layanan di Dinas

Kependudukan dan Catatan Sipil kota Makassar. Ketika pemberi layanan sudah mengerti apa yang perlu mereka lakukan maka sudah jelas pelayanan akan berjalan dengan baik di masa pandemi *Covid-19*. *Assurance* (Jaminan), yaitu pengetahuan dan kemampuan para pegawai pelayanan untuk menumbuhkan rasa percaya pengguna layanan kepada penyedia layanan seperti jika ada masyarakat yang menyampaikan keluhannya bisa lewat website, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar memberikan ruang kepada masyarakat untuk berpartisipasi dalam memberikan saran sehingga pengguna layana merasa terjamin oleh pihak yang bersangkutan. Dapat diartikan sebagai suatu pengetahuan pegawai dan kemampuan pegawai untuk dapat dipercaya dan diyakini oleh masyarakat penerima layanan. *Empaty* (Empati), memberika kenyamanan agar bisa memberikan pelayanan yang memuaskan dengan berupaya banyak masyarakat yang meminta bantuan berupa mempertanyakan sesuatu hal yang mereka tidak mengerti seputar kendala yang mereka alami pihak pemberi layanan masih merespon dengan baik dan berusaha membantu meskipun di luar jam kerja. Memahami keinginan pengguna layanan di masa pandemi *Covid-19* sebagai suatu usaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan pengguna layanan secara individual.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang di kemukakan, maka berikut ini dikemukakan saran atau masukan :

1. Bagi pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar sebagai tulang punggung pelayanan perlu melakukan pelayanan dua arah dengan tujuan yang sama untuk membedakan antara masyarakat yang baru melakukan pelayanan online dengan masyarakat yang bermasalah dalam melakukan pelayanan online di masa pandemi *Covid-19*.
2. Bagi pihak Masyarakat penerima layanan harus mengikuti protokol kesehatan yaitu menjaga jarak dan memakai masker serta mengikuti aturan yang di terapkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar dalam menerima pelayanan secara langsung dalam kantor.



DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto. (2005). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*
- Achmad.M. (2010). *Teori-Teori Metakhir Administrasi Publik*. Rangkang Education.
- Ayu Amira Rosyad. (2016). Analisis penerapan prinsip good governance dalam rangka pelayanan publik di badan pelayanan perizinan terpadu satu pintu di kota Samarinda.
- A. Zeithaml, V. Parasuraman, A. and L. B. L. (2005). B. LL. (Ed.), *Deliveri Quality Service: Balancing Customer Perception and Expectations*.
- Bab I Pasal 1 Ayat 1 UU No. 25/2009.
<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>.
- Josef kurniawan Kairupan Josef. (2015). Pengaruh Reformasi Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara. Vol 4, No. 35.
- Kurniawan R. C (2019). Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governanace Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Suatu Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Utara). *Jurnal Eksekutif*, 3(3), 1-9.
- Rahmat Lauma, Sofia Pangemanan, S. (2019). Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governanace Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Suatu Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Utara). Vol 3, No.
- Munawar Noor. (2020). Transformasi Dan Tantangan Dalam Urusan Publik Di Era New Normal. 1(21), 40-60. Maryam, N. S. (2016). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi*.
- Mardiasmo. 2009. *Perpajakan*, edisi revisi tahun 2009. Yogyakarta: Andi
- Maryam, N. S. (2016). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi*.

Nur Azlina, I. A. Pengaruh Good Governance Dan Pengendalian Intern Terhadap Kinerja Pemerintah Kabupaten Pelalawan. *Jurnal Akuntansi Universitas Jember*, Vol. 12.

Peraturan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.Pan/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000.
<http://itjen.kemenag.go.id/sirandang/>

Peraturan Negara Undang– Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara.)
<https://jdih.kemenkeu.go.id/fulltext/2014/5TAHUN2014UU.htm>

Ramdoni, A., Nariyah, H., & Bharoto, R. H. (2015). *Kualitas Pelayanan Pembuatan Dokumen Akta Kelahiran Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu*. *Jurnal Publika Unswagati Cirebon*, Volume 3 N.

Rezha, F. (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Di Kota Depok). *Jurnal Administrasi Publik Mahasiswa Universitas Brawijaya*, 1(5), 981–990.

Syamsir, A., Nur, M. I., Wahidah, I., & Alia, S. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembelajaran Berbasis Daring di Tengah Pandemi Coronavirus Disease 2019. 1–12.

Sirait, R. (2011). Analisis Pelayanan Publik Terhadap Administrasi Penerbitan Akta Kelahiran. *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 2(1), 232–249.
<http://ojs.uma.ac.id/index.php/adminpublik/article/view/94>

Sari, D. A. D. & Meriawati (2015). Reformasi Birokrasi Aparatur Pemerintah Untuk Mewujudkan Good Governance (Studi Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Sumenep). *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 53(9), 1–13.

Sitorus, M. (2009). Pengaruh Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy Dan Tangibles Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi

RIWAYAT HIDUP



Nurainah Rustan, lahir di Bulukumba pada tanggal 01 Februari 1999. Anak kedua dari tiga bersaudara dari pasangan Rustan dan Erna. Penulis mulai masuk ke jenjang Pendidikan sekolah dasar pada tahun 2004 dan tamat pada tahun 2010 di SD Negeri 51 Parang Silibbo di Desa Somba Palioi Kecamatan Kindang Kabupaten Bulukumba. Kemudian pada tahun sama masuk ke SMP Negeri 36 Bulukumba yang berada di Kecamatan Kindang Kabupaten Bulukumba dan tamat pada tahun 2013. Pada tahun yang sama masuk di SMA Negeri 8 bulukumba dan tamat pada tahun 2017. Kemudian pada tahun 2017 penulis melanjutkan Pendidikan di Universitas Muhammadiyah Makassar pada Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik program Strata satu (S1). Pada tahun 2021 penulis menyelesaikan studi dengan karya ilmiah yang berjudul “Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Dimasa Pandemi Covid-19 Di Kota Makassar”