

SKRIPSI

**STRATEGI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK PADA MASA PANDEMI COVID-19
DI KABUPATEN BULUKUMBA**

Oleh:

A. UMMUL ARAWIYAH

Nomor Induk Mahasiswa: 105641115417

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
TAHUN 2022**

SKRIPSI

**STRATEGI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK PADA MASA PANDEMI COVID-19
DI KABUPATEN BULUKUMBA**

Skripsi

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar

Sarjana ilmu pemerintahan

Disusun dan diajukan oleh

A. UMMUL ARAWIYAH

105641115417

Kepada

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
TAHUN 2022**

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Strategi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kabupaten Bulukumba

Nama Mahasiswa : A.Ummul Arawiyah

Nomor Induk Mahasiswa : 105641115417

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Pembimbing I

Menyetujui

Pembimbing II

Dr. Amir Muhiddin, M.Si

Nur Khaerah, S.IP., M.IP

Dekan

Mengetahui

Ketua Program Studi

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

NBM. 730 727

Ahmad Harakan, S.IP., M.H.I

NBM. 1207 163

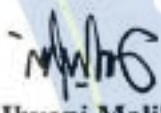
PENERIMA TIM

Telah diterima oleh TIM Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, berdasarkan Surat Keputusan/Undangan Menguji Skripsi Dekan Fisip Universitas Muhammadiyah Makassar, Nomor: 059/FSP/A.4-II/VIII/44/2022 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) dalam Program Studi Ilmu Pemerintahan di Makassar pada hari Jumat 5 Agustus 2022.

TIM PENILAI

Ketua

Sekretaris


Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si
NBM: 730772


Andi Luhur Prianto, S.IP., M.Si
NBM: 992797

PENGUJI

1. Dr. H. Muhlis Madani, M.Si (Ketua)
2. Dr. Hj. Ihyani malik, S.Sos., M.Si
3. Hamrun, S.IP., M.Si
4. Nur Khaerah, S.IP., M.IP


(.....)

(.....)

(.....)

(.....)

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : A.Ummul Arawiyah

Nomor Stambuk : 105641115417

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Menyatakan bahwa benar karya ilmiah ini adalah penelitian saya sendiri tanpa bantuan dari pihak lain atau telah ditulis/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 gelar akademik.

Makassar, 5 Agustus 2022

Yang Menyatakan,


A.Ummul Arawiyah

ABSTRAK

Ummul Arawiyah. 2022. Strategi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kabupaten Bulukumba. (Dibimbing Oleh Dr. Amir Muhiddin, M.S.i & Nur Khaerah, S.IP, M, IP).

Tujuan pembuatan skripsi ini untuk membahas Strategi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kabupaten Bulukumba. Lokasi penelitian ini dilakukan di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba. Jenis penelitian yang digunakan adalah Metode Penelitian Kualitatif dan tipe penelitian adalah deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi dan wawancara. Informan dalam penelitian ini berjumlah 5 (Lima) orang. Teknik analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian yang terdiri dari tiga indikator antara lain, indikator pertama, atribut layanan dalam hal ini terkait sarana dan prasarana penunjang Dukcapil Go Digital yang berbasis teknologi sudah mencakup semua yang dibutuhkan diantaranya disediakan komputer untuk mengakses *Website* Dukcapil, *Handphone* sebagai media komunikasi pelayanan online, Aplikasi *Whatsapp* serta fasilitas *Wi-Fi* gratis. Atribut layanan terkait Penyampaian Layanan, dilakukan melalui via online yaitu penyebaran informasi di *Website* dan akun *Facebook* milik Dukcapil Bulukumba, akun pribadi para pegawai Dukcapil Bulukumba, dan juga penyampaian secara langsung kepada masyarakat yang mengunjungi kantor Dukcapil Bulukumba. Indikator kedua, Pendekatan untuk penyempurnaan kualitas jasa, pelayanan berbasis online dilakukan melalui fitur *website* dan juga *Whatsapp* tanpa adanya pungutan biaya. Indikator ketiga, Implementasi manajemen telah dilakukan oleh Dukcapil Bulukumba, dimana dalam menjalankan program layanan berbasis digital para staff atau pegawai yang terjun dalam pelayanan berbasis Go Digital telah paham akan apa yang ingin diberikan kepada masyarakat. Para pegawai atau staff pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dibekali pelatihan akan pengenalan aplikasi berbasis digital yang rutin dilakukan, sedangkan terkait kepuasan Pelanggan atau masyarakat, disediakan pusat aduan pelayanan secara online berupa melalui *Whatsapp*, chat dengan *Customer Service* di *Website* Dukcapil serta *Facebook Fanpage* Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Bulukumba.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Pandemi Covid-19

ABSTRACT

A.Ummul Arawiyah. 2022. Strategy of the Department of Population and Civil Registration in Improving the Public Services During the Covid-19 Pandemic In Bulukumba Regency. (Supervised by Dr. Amir Muhiddin, M.S.i & Nur Khaerah, S.IP, M, IP).

The purpose of making this thesis is to discuss the Strategy of the Department of Population and Civil Registration in Improving the Public Services During the Covid-19 Pandemic In Bulukumba Regency. The location of this research was carried out at the Office of Population and Civil Registry of Bulukumba Regency. The type of research used is qualitative research method and the type of research is descriptive. Data collection techniques using observation and interviews. Informants in this study amounted to 5 (five) people. The data analysis technique uses data reduction, data presentation and conclusion drawing

The results of the study which consist of three indicators, among others, the first indicator, service attributes in this case related to the technology-based supporting facilities and infrastructure for Dukcapil Go Digital, which includes all that is needed including providing a computer to access the Dukcapil Website, Mobile as a communication medium for online services, Applications Whatsapp and free Wi-Fi facilities. Service attributes related to Service Delivery, carried out via online, namely the dissemination of information on the Website and Facebook accounts of the Bulukumba Dukcapil, personal accounts of Bulukumba Dukcapil employees, and also direct delivery to the public who visit the Bulukumba Dukcapil office. The second indicator, Approaches to improve service quality, online-based services are carried out through website features and also Whatsapp without any fees. The third indicator, the implementation of management has been carried out by Dukcapil Bulukumba, where in carrying out digital-based service programs the staff or employees who are involved in Go Digital-based services have understood what they want to be given to the community. Employees or staff at the Population and Civil Registry Office are provided with training on the introduction of digital-based applications that are routinely carried out, while regarding customer or community satisfaction, an online service complaint center is provided in the form of WhatsApp, chat with Customer Service on the Dukcapil Website and the Population Service Facebook Fanpage. and Bulukumba Civil Registry.

Keywords: Public Services, Covid-19 Pandemic

KATA PENGANTAR

Penulis panjatkan rasa syukur yang tidak terhingga kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, salawat dan salam tak lupa pula kita kirimkan kepada Rasulullah Muhammad SAW, beserta para keluarga, sahabat dan para pengikutnya. Merupakan nikmat yang tiada ternilai manakala skripsi yang berjudul **“Strategi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kabupaten Bulukumba”**. Skripsi yang penulis buat bertujuan untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan program sarjana strata satu (S1) pada fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

Satu penghargaan tertinggi dan terima kasih yang tak terhingga penulis berikan pada Kedua orang tua tercinta dan tersayang yaitu Bapak Bustan dan Ibu Marniati yang dengan ketulusan hati di setiap pengorbanan yang diberikan, memberikan kasih sayang kepada penulis dan menjadi kekuatan bagi penulis dalam menghadapi begitu banyak hambatan dan rintangan dalam penyusunan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik. Penulis menyadari bahwa dalam penyelesaian skripsi ini penulis mendapat banyak masukan, bimbingan dan bantuan serta dorongan dari berbagai pihak, sehingga melalui kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Ibu Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

2. Bapak Ahmad Harakan, S.IP., M.H.I dan Ibu Nur Khaerah, S.IP., M.IP selaku Ketua dan Sekertaris Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak Dr. Amir Muhiddin, M.Si selaku Pembimbing I dan Ibu Nur Khaerah, S.IP., M.IP selaku Pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
4. Para dosen penguji ujian tutup, dalam hal ini Bapak Dr. H. Muhlis Madani, M.Si (Ketua), Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si, Hamrun, S.IP., M.Si, Nur Khaerah, S.IP., M.IP yang senantiasa memberikan saran perbaikan demi kesempurnaan penelitian.
5. Seluruh Staf dan Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik atas ilmunya yang diberikan kepada penulis selama masa perkuliahan serta seluruh staff pegawai/administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik atas pelayanannya selama ini.
6. Para pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian dan memberikan informasi sehingga menunjang dalam penyusunan skripsi ini.
7. Terima kasih kepada Bapak A. Bustan dan Ibu Marniati selaku orang tua yang sangat berperan penting dalam proses pendidikan saya serta teman-teman yang banyak mendukung dan membantu.

8. *Last but not least, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for never quitting, for just being me at all times.*

Serta masih banyak lagi pihak-pihak yang sangat berpengaruh dalam proses penyelesaian skripsi yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Semoga segala bantuan, doa dan motivasinya dinilai ibadah di sisi Allah SWT, Aamiin. Semoga karya skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada para pembaca guna menambah ilmu pengetahuan terutama yang berkaitan dengan Ilmu Pemerintahan.

Billahi Fii Sabilil Haq Fastabiqul Khairat.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatu.

Makassar, 5 Agustus 2022



A. Ummul Arawiyah

DAFTAR ISI

Judul	i
Lembar Persetujuan.....	ii
Penerimaan Tim	iii
Persyaratan Keaslian Karya Ilmiah.....	iv
Abstrak	v
Abstract	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan penulisan	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Penelitian Terdahulu	7
B. Kajian Teori.....	10
1. Konsep Strategi Pemerintahan	10
2. Konsep Pelayanan Publik.....	14
3. Konsep Pemanfaatan Teknologi Informasi.....	17
C. Kerangka Pikir.....	25
D. Fokus Penelitian	26
E. Deskripsi Fokus Penelitian.....	26
BAB III METODE PENELITIAN.....	28
A. Waktu dan Lokasi Penelitian.....	28
B. Jenis Dan Tipe Penelitian.....	28
C. Sumber Data.....	29
D. Teknik Pengumpulan Data	29
E. Teknik Analisis data.....	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	32

A. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba	32
B. Hasil Penelitian	40
C. Pembahasan.....	54
BAB V PENUTUP.....	59
A. Kesimpulan.....	59
B. Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN	64

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi saat ini berkembang sangat pesat, keberadaannya yang makin canggih memberikan pengaruh terhadap segala aspek kehidupan di bidang pendidikan, bidang sosial, bidang ekonomi, bidang keamanan, bidang pertahanan, bidang politik, dan tidak terkecuali pada bidang pemerintah. Hal inilah yang membawa perubahan pada segala aspek kehidupan manusia dalam berhubungan dan bekerja dari yang serba manual menuju yang serba digital. Hal tersebut akan memberi kesempatan dan peluang bagi setiap organisasi untuk menjalankan tugas dan fungsinya, khususnya organisasi pemerintahan. Sesuai dengan amanah pasal 23 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik wajib mengelola sistem teknologi informasi elektronik maupun non elektronik yang meliputi profil penyelenggaraan, profil pelaksana, standar pelayanan, maklumat pelayanan, pengelola pengaduan dan penilaian kinerja sehingga pelayanan dapat dilakukan dengan mudah, cepat dan transparan.

Dalam memenuhi kebutuhan masyarakat pemerintah dapat memanfaatkan perkembangan teknologi informasi yang mana teknologi tersebut digunakan sebagai pelayanan yang efektif dan efisien. Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* menjelaskan bahwa *E-Government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang

berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Tujuan *E-Government* adalah untuk memperbaiki mutu/kualitas pelayanan publik untuk menciptakan kepuasan masyarakat karena dari segi waktu dengan memberikan suatu kemudahan akses jaringan. Menurut kementerian Kominfo *E-Government* lebih sebagai aplikasi teknologi informasi berbasis internet dengan perangkat digital lainnya yang dikelola pemerintah agar keperluan penyampaian informasi dari pemerintah kepada masyarakat dan *stakeholder* lainnya secara online. (Fahlefi, 2014)

Covid-19 merupakan bencana global yang melanda beberapa negara di seluruh dunia. Virus ini muncul pertama kali dari negara Cina tepatnya daerah Wuhan dan pada umumnya menyebar melalui kontak fisik (Septiadi & Alfari, 2020). Saat ini, aktivitas kehidupan masyarakat Indonesia berubah akibat dampak dari adanya pandemi Covid-19, baik bidang pendidikan, transportasi, sosial ekonomi (Mufida, 2020) termasuk dalam aktivitas pelayanan publik yang ditandai dengan adanya penerapan *sosial distancing* dan *physical distancing* dalam pemberian layanan publik. (Syafri & Hartati, 2020)

Di Indonesia perkembangan korban yang terkonfirmasi Covid-19 pada tanggal 28 Oktober 2020 sebanyak 396.454 orang, sedangkan di kabupaten Bulukumba total yang terjangkit Covid-19 per 22 Juni 2021 tercatat sebanyak 59 orang, 19 diantaranya sembuh, dan 1 orang meninggal dunia. Sedangkan dari kantor Pelayanan Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba pada akhir bulan Desember tahun 2020 dikonfirmasi

sebanyak 39 pegawai positif Covid-19 yang mengakibatkan penutupan sementara kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil selama 14 hari yang dimulai sejak 23 Desember 2020.

Kemunculan pandemi Covid-19 sejak akhir Desember tahun 2019 yang membawa dampak signifikan ke perubahan sistem pelayanan publik, mulai dari aspek ekonomi, social, hingga kehidupan sehari-hari. Sejak diumumkan di Indonesia, pemerintah meningkatkan Langkah-langkah dalam menangani pandemi global Covid-19, adapun kebijakan-kebijakan yaitu membatasi hubungan sosial, menghimbau untuk bekerja di rumah bagi Sebagian aparatur sipil negara (ASN), dan mengurangi aktivitas diluar rumah. Kebijakan tersebut bermaksud baik namun dampak dari kebijakan tersebut memiliki resiko tinggi, hingga pada akhir Maret 2020 kebijakan pemerintah dilanjutkan dengan *Physical Distancing* dan juga Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB).

Salah satu layanan publik penting yang terdampak pandemi covid-19 adalah dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di wilayah Kabupaten Bulukumba. Penulis menemukan fakta dari Tribunnews (2020) bahwa dikabarkan 80% pegawai dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kabupaten Bulukumba positif Covid-19, sehingga pelayanan administrasi kependudukan untuk sementara tidak berjalan dengan maksimal.

Sebelum terjadinya pandemi ini, Dukcapil Bulukumba menerapkan konsep pelayanan langsung, yang dimana mengharuskan masyarakat datang langsung ke Kantor Dukcapil membawa berkas perlengkapan pengurusan

untuk mendapatkan pelayanan. Konsep ini dianggap kurang efektif karena tidak mempertimbangkan kendala atau bahkan keadaan masyarakat, dengan alasan tertentu tidak bisa datang langsung ke kantor Dukcapil. Oleh karena itu, dengan menerapkan Elektronik Government sebagai cara yang tepat dalam pelayanan publik di instansi pemerintah pada era covid-19 ini. Konsep pelayanan dengan menggunakan teknologi informasi diharapkan mampu membawa sistem pemerintahan kearah yang semakin efisien, efektif, transparan dan akuntabilitas, seperti yang tertuang pada kerangka *E-Government*.

Selama pandemi Covid-19 aktivitas yang menyebabkan kerumunan banyak orang dilarang, begitupun dengan kantor-kantor pelayanan yang melakukan pembatasan pelayanan, untuk itu Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Bulukumba meluncurkan layanan administrasi kependudukan (Adminduk). Meski demikian, diketahui bahwa pelayanan berbasis teknologi belum sepenuhnya efektif karena proses pelayanan yang dianggap cukup lama. Diharapkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba harus lebih tanggap terhadap perkembangan teknologi informasi dalam melayani masyarakat khususnya dalam hal pendaftaran penduduk (Pindah, Datang, Kartu Keluarga, KTP-EL, Surat Keterangan Rekam, dan Kartu Identitas Anak dan dokumen kependudukan lainnya).

Berdasar dari permasalahan tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Strategi Dinas Kependudukan dan

Catatan Sipil Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kabupaten Bulukumba”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas, dapat dirumuskan masalah yaitu bagaimana Strategi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kabupaten Bulukumba?

C. Tujuan penulisan

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan yang dapat diperoleh adalah untuk mengetahui bagaimana Strategi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kabupaten Bulukumba.

D. Manfaat Penelitian

Penulis melakukan penelitian ini dengan harapan agar penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, antara lain:

1. Manfaat Teoritis

- a. Sebagai salah satu bahan bacaan atau sumber referensi yang dimiliki oleh Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Makassar.
- b. Sebagai salah satu sumber data dan informasi atau bahan referensi dasar bagi para mahasiswa dan peneliti yang berminat untuk melakukan penelitian.

- c. Sebagai salah satu sumber referensi dalam diskusi, seminar, maupun pengkajian terkait Strategi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kabupaten Bulukumba.

2. Manfaat Praktis

- a. Sebagai sumber data dan informasi, serta dasar pertimbangan bagi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba dalam menentukan strategi terkait dengan peningkatan pelayanan publik di masa pandemi Covid-19.
- b. Sebagai bahan kajian atau studi banding bagi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba dalam menentukan strategi terkait dengan peningkatan pelayanan publik di masa pandemi Covid-19.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Untuk melengkapi dan membantu dalam mempersiapkan penelitian ini, penulis mencari bahan-bahan penelitian yang ada dan relevan dengan penelitian yang akan diteliti.

No.	Nama / Tahun	Judul	Metode penelitian	Hasil Penelitian
1.	Jumiarti Pitriana. 2021	Strategi Peningkatan Pelayanan Dalam Pembuatan E-KTP Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara Di Masa Pandemi Covid-19 Tahun 2021	Metode penelitian kualitatif dengan tipe penelitian Deskriptif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten barito utara telah melakukan strategi peningkatan dengan melakukan kerjasama yang baik antar petugas guna menghasilkan pekerjaan yang efisien, melakukan pengembangan dan penambahan infrakstruktur, serta memberikan sosialisasi kepada masyarakat terkait pemahaman pembuatan E-KTP.
2.	Lara Indah Yandri. 2021	Strategi Peningkatan Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Organisasi Perangkat Daerah Kota Pariaman	Metode penelitian kualitatif jenis data yang digunakan yaitu, data primer dan data skunder.	Hasil penelitian ini, Strategi peningkatan pelayanan publik di Dukcapil Kota Pariaman yaitu peningkatan Sumber Daya Manusia, Sinergitas antara Dukcapil kecamatan dan perangkat desa dalam pelayanan administrasi kependudukan, Peningkatan perangkat Teknologi Informasi dan sarana prasarana

				pendukung pelayanan, Pemanfaatan sarana informasi teknologi untuk sosialisasi serta Dukcapil Weekend Service.
3.	Ogin Antariksa. 2017	Strategi Peningkatan Pelayanan Pembuatan E-KTP Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya	Metode penelitian kualitatif, dengan tipe deskriptif	Hasil penelitian ini menunjukkan ada 5 indikator yang diterapkan oleh DUKCAPIL Kota Surabaya yaitu : 1. Strategi pengembangan struktur kerja, 2. Strategi pengembangan prosedur pelayanan, 3. Strategi pengembangan infrastruktur, 4. Strategi pengembangan budaya kerja, dan 5. Strategi pengembangan kewirausahaan.
4.	Winda Celsea Meisari, 2020	Strategi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik	Penelitian dilakukan dengan analisis deskriptif kualitatif.	Hasil penelitian menunjukkan strategi DUKCAPIL dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dilihat dari 1. Melihat Kekuatan dan kelemahan, 2. Melihat ancaman dan peluang, 3. Implementasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yaitu memotivasi pegawai dalam meningkatkan kompetensi dan alokasi SDM, 4. Evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu melihat kinerja pegawai.

Gambar 1.1 Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian yang relevan dengan penelitian ini adalah yang pertama dari Jumiarti Pitriana tahun 2021, dengan judul Strategi Peningkatan

Pelayanan Dalam Pembuatan E-KTP Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Barito Utara Di Masa Pandemi Covid-19. Peneliti terdahulu ini berfokus pada strategi peningkatan pelayanan dalam pembuatan E-KTP di masa pandemi covid-19 sedangkan penulis mencakup secara umum terkait strategi yang digunakan dalam pelayanan dalam hal ini yang berbasis teknologi di masa pandemi covid-19.

Kemudian pada penelitian terdahulu yang kedua dari Lara Indah Yandri tahun 2021, dengan judul Strategi Peningkatan Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Organisasi Perangkat Daerah Kota Pariaman. Peneliti terdahulu berfokus pada strategi peningkatan pelayanan publik di masa pandemi covid-19 di seluruh perangkat daerah baik dengan pelayanan yang secara langsung maupun pelayanan yang berbasis teknologi, sedangkan penulis mencakup strategi yang digunakan dalam pelayanan dalam hal ini yang berbasis teknologi di masa pandemi covid-19 di Dukcapil.

Pada penelitian terdahulu yang ketiga dari Ogin Antariksa tahun 2017, dengan judul Strategi Peningkatan Pelayanan Pembuatan E-KTP Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Peneliti terdahulu berfokus pada strategi peningkatan pelayanan dalam pembuatan E-KTP saja, sedangkan peneliti mencakup strategi yang digunakan dalam pelayanan yang mencakup seluruh pelayanan, dalam hal ini yang berbasis teknologi di masa pandemi covid-19.

Sedangkan pada penelitian terdahulu yang ketiga dari Winda Celsea Meisari tahun 2020, dengan judul Strategi Dinas Kependudukan Dan

Pencatatan Sipil Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik, yang dimana penelitian ini dilakukan di Kabupaten Sintang. Peneliti terdahulu berfokus pada bagaimana strategi Dukcapil Kabupaten Sintang dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih berkualitas, dalam hal ini hanya mencakup pada pelayanan kartu keluarga, akta kelahiran dan E-KTP. Penelitian terdahulu hanya memfokuskan terhadap peningkatan pelayanan secara umum, tanpa berfokus pada basis teknologi. Sedangkan dalam penelitian ini peneliti berfokus bagaimana strategi yang digunakan dalam pelayanan dalam hal ini yang berbasis teknologi di masa pandemi covid-19.

Penulis menggunakan bahan penelitian terdahulu yang semuanya menggunakan metode penelitian kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif yang sama dengan metode yang digunakan oleh penulis sebagai acuan.

B. Kajian Teori

1. Konsep Strategi Pemerintahan

Strategi dikembangkan oleh pengambil keputusan untuk menentukan langkah yang tepat yang harus diambil untuk memecahkan masalah yang dihadapi. Strategi yang dibuat harus diimplementasikan ketika masalah teratasi. Hal ini memungkinkan implementasi untuk menjadi tolak ukur strategi. Strategi adalah salah satu yang dibutuhkan setiap orang, organisasi, bisnis, dan pemerintah perlu mengambil tindakan yang terencana dan terarah untuk mencapai tujuannya. (Salusu, 2006) merumuskan secara komprehensif tentang strategi sebagai berikut :

a. Strategi ialah suatu pola keputusan yang konsisten, menyatu, dan integral

- b. Menentukan dan menampilkan tujuan organisasi dalam artian sasaran jangka panjang, program bertindak, dan prioritas alokasi sumber daya
- c. Menyeleksi bidang yang akan digeluti atau akan digeluti organisasi
- d. Mencoba mendapatkan keuntungan yang mampu bertahan lama, dengan memberikan respon yang tepat terhadap peluang dan ancaman dari lingkungan eksternal organisasi, dan kekuatan serta kelemahannya
- e. Melibatkan semua tingkat hierarki dari organisasi.

Definisi di atas menunjukkan bahwa strategi menjadi kerangka dasar suatu organisasi agar memiliki arah dan tujuan serta dapat beradaptasi dengan lingkungan yang berubah. Ini memberi organisasi kekuatan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan dalam strategi organisasinya.

Strategi menurut Umar, (2001) adalah suatu proses penentuan rencana para pemimpin puncak yang berfokus pada tujuan jangka panjang organisasi, disertai penyusunan suatu cara atau upaya bagaimana agar tujuan tersebut dapat dicapai. Sedangkan menurut Tjiptono (2008), strategi adalah pendekatan secara keseluruhan yang berkaitan dengan gagasan, perencanaan, dan eksekusi sebuah aktivitas dalam kurun waktu tertentu. Di dalam strategi yang baik dapat terkoordinasi tim kerja yang sesuai dengan prinsip-prinsip pelaksanaan gagasan secara rasional, efisiensi dalam pendanaan dan memiliki taktik untuk mencapai tujuan secara efektif.

Jadi dapat disimpulkan bahwa strategi merupakan suatu proses penentuan perencanaan ataupun gagasan terkait tujuan suatu organisasi dalam jangka panjang. Keputusan dibuat oleh pengambil keputusan yang memegang

peranan penting dalam menetapkan kebijakan. Pengambilan keputusan harus berorientasi pada tujuan agar mampu memecahkan masalah yang muncul. Pengambilan keputusan strategis penting untuk memecahkan masalah.. Menurut Salusu (2006), "pengambilan keputusan ini adalah proses memilih alternatif untuk bertindak secara kontekstual dan efisien. Prosesnya adalah untuk menemukan dan memecahkan masalah organisasi. Ada aturan pengambilan keputusan penting dalam pengambilan keputusan-setelah kerangka kerja yang benar selesai, pengambilan keputusan dibuat. (Salusu, 2006).

Sedangkan istilah pemerintah menurut (Nawawi, 2015: 18) yaitu lembaga atau badan-badan publik yang mempunyai fungsi melakukan upaya untuk mencapai tujuan negara. Pemerintah menjadi elemen khusus yang memiliki jabatan tertinggi yang dapat memerintah suatu elemen lain.

Dari pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa strategi pemerintah adalah cara yang dilakukan oleh suatu lembaga maupun organisasi untuk mencapai tujuan yang cita-citakan demi kemajuan suatu organisasi yang sedang dipimpin sehingga masyarakat untuk menjadi sejahtera bisa tercapai. Setiap pemerintahan baik pusat maupun daerah menginginkan daerah yang dipimpinnya menjadi lebih baik dan lebih maju dalam bergadai bidang. Dalam Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 disebutkan bahwa "penyelenggaraan pemerintahan daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat, serta peningkatan daya saing

daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, dan kekhasan suatu daerah dalam sistem Negara Kesatuan E\Republik Indonesia”.

Dalam hal keorganisasi pemerintah, maka strategi dapat dirumuskan dengan berkaitan dengan respon masyarakat. Dalam kaitannya dengan pemerintahan, konsep strategi menurut Mahfudz, (2015:5) adalah sebagai langkah-langkah yang berisikan program-program indikatif untuk mewujudkan visi dan misi yang dilakukan oleh pemerintah.

Untuk menjamin agar strategi dapat berhasil baik, Salusu (2015:72) menyebutkan beberapa prinsip untuk menyukseskan suatu strategi, antara lain :

1. Strategi harus sesuai dengan lingkungan, dan strategi harus merupakan lingkungan yang memberikan peluang untuk maju sejalan dengan arus pembangunan masyarakat.
2. Setiap organisasi tidak hanya membuat satu strategi, tergantung pada ruang lingkup kegiatannya. Apabila ada banyak strategi yang dibuat maka strategi yang satu haruslah konsisten dengan startegi yang lain.
3. Strategi yang efektif hendaknya memfokuskan dan menyatukan semua sumber daya dan tidak menceraiberaikan satu dengan yang lain.
4. Strategi hendaknya memusatkan perhatian pada apa yang merupakan kekuatannya dan tidak pada titik-titik yang justru adalah kelemahannya.
5. Sumber daya adalah sesuatu yang kritis. Dimana strategi harus dibuat dengan layak dan dapat dilaksanakan

6. Strategi hendaknya memperhitungkan resiko yang tidak terlalu besar
7. Strategi hendaknya disusun diatas landasan keberhasilan yang telah dicapai
8. Tanda-tanda suksesnya dari strategi ditampakkan dengan adanya dukungan dari pihak-pihak terkait dari para eksekutif.

Menurut Tjiptono (2000:132) strategi meningkatkan kualitas jasa/layanan harus mencakup empat hal berikut :

1. Atribut layanan pelanggan/masyarakat. Penyampaian layanan/jasa harus tepat waktu, akurat, dengan perhatian dan keramahan
2. Pendekatan untuk penyempurnaan kualitas jasa. Ini merupakan aspek penting dalam rangka menciptakan kepuasan pelanggan. Setidaknya ini disebabkan oleh faktor biaya, waktu dan pengaruh layanan pelanggan.
3. Sistem umpan balik untuk kualitas layanan pelanggan. Umpan balik sangat dibutuhkan untuk evaluasi dan perbaikan berkesinambungan.
4. Implementasi manajemen harus menentukan cakupan kualitas jasa dan level layanan pelanggan sebagai bagian dari kebijakan organisasi.

2. Konsep Pelayanan Publik

Menurut Agung, (2005) pelayanan publik merupakan pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan.

Dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 telah dijelaskan bahwa pengertian pelayanan publik adalah

segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan kebutuhan peraturan perundangan-undangan. Sedangkan penyelenggara pelayanan publik dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 diuraikan bahwa instansi pemerintah sebagai sebutan kolektif yang meliputi satuan kerja/satuan organisasi kementerian, departemen, Lembaga pemerintah non departemen, kesekretariatan Lembaga tertinggi dan tinggi negara dan instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah, termasuk badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, menjadi penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan pengguna jasa pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum yang menerima layanan dari instansi pemerintah.

Ratminto dan Atik, (2005) mendefinisikan bahwa pelayanan publik atau pelayanan publik merupakan bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara ataupun daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dari beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan

aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan.

Pemerintah daerah dalam menjalankan monopoli pelayanan publik, sebagai pembuat peraturan harus mengubah pola pikiran kerjanya dan disesuaikan dengan tujuan pemberian otonomi daerah, yaitu memberikan dan meningkatkan pelayanan yang memuaskan masyarakat. Untuk terwujudnya *good governance*, dalam menjalankan pelayanan publik, pemerintah daerah juga harus memberikan kesempatan luas kepada warga dan masyarakat untuk mendapatkan akses pelayanan publik, berdasarkan prinsip-prinsip kesetaraan, transparansi, akuntabilitas dan keadilan (Sinambela, 2011)

Pada dasarnya untuk mengukur kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintahan berorientasi pada kepuasan pelanggan secara total. Untuk mencapai hal ini pemerintah tidak menghindar dari prinsip pelayanan dilakukan sepenuh hati (Sinambela, 2011).

Menurut Mulyadi (2015: 195) ada empat unsur penting dalam proses pelayanan publik yaitu :

1. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang atau jasa
2. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen atau pelanggan yang menerima berbagai layanan dari penyedia jasa
3. Jenis layanan, layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan

4. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini juga berlaku dalam konsep pemerintahan, dimana kepuasan masyarakat menjadi indikator penting yang ingin dicapai.

3. Konsep Pemanfaatan Teknologi Informasi

Menurut Akdon, (2017) teknologi informasi atau TI adalah perangkat kerja dan peranti lunak yang dibutuhkan oleh organisasi untuk mencapai tujuannya. Dengan demikian, dalam mengelola berbagai sumber dayanya, organisasi dewasa ini mempergunakan infrastruktur teknologi informasi melalui penggunaan berbagai teknologi yang dijalankan dan dikelola oleh manusia, tidak terkecuali pula organisasi sektor publik yang melayani kebutuhan publik yang kompleks.

Teknologi informasi terhadap pelayanan publik dalam pemerintahan adalah berhubungan dengan *E-Government (electronic government)* yang merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan melalui penggunaan media elektronik untuk meningkatkan kualitas layanan publik.

Dalam pengoptimalan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi terbentuk sebuah sistem manajemen dan aktivitas kerja di lingkungan pemerintahan. *E-Government* merupakan suatu upaya untuk menyebarluaskan bentuk pemerintahan yang berbasis elektronik. Menurut Indrajit, (2005), *E-Government* dapat memperbaiki manajemen internal dan peningkatan pelayanan publik. Dengan *E-Government* dapat mempermudah,

mempermurah, mempercepat, memperingan dan memperindah kehidupan serta mempercepat akselerasi pembangunan ICT antara daerah, regional dan nasional.

Sedangkan menurut Richardus, (2004) *E-Government* merupakan suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintahan dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan dimana melibatkan penggunaan teknologi informasi dengan tujuan memperbaiki mutu pelayanan yang selama berjalan.

Dari beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa *E-Government* adalah suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat atau dengan kalangan lain yang berkepentingan dengan menggunakan teknologi informasi dengan tujuan memperbaiki mutu atau kualitas pelayanan publik.

Menurut pendapat J.L. Whitten (2011) sistem informasi adalah pengaturan orang, data, proses dan teknologi informasi yang saling berinteraksi untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan dan menyediakan data sebagai sebuah informasi/keluaran yang dibutuhkan untuk mendukung kegiatan sebuah organisasi.

Demikian pula dengan sistem informasi yang dikembangkan pemerintah untuk layanan publik tidak terlepas dari pengaturan orang, data, proses dan teknologi informasi. Hal ini dibuktikan dengan adanya kebijakan pemerintah tentang sistem pelayanan dengan *E-Government*, dengan tujuan agar sistem informasi yang dikembangkan pemerintah dapat dipertanggung

jawabkan kepada masyarakat dan sesuai dengan kebutuhan fungsional layanan publik.

Dengan adanya pengembangan *E-Government* maka perlu dilakukan penataan sistem dan proses kerja di lingkungan pemerintahan melalui pemanfaatan teknologi informasi. Pemanfaatan teknologi informasi tersebut mencakup dua kegiatan yang berkaitan langsung, (Inpres, No.3, 2003) yaitu :

- a. Pengolahan data, pengolahan informasi, sistem manajemen dan proses kerja secara elektronik
- b. Pemanfaatan kemajuan teknologi informasi agar pelayanan publik dapat diakses secara mudah dan murah oleh masyarakat di seluruh wilayah negara.

Pelaksanaan dalam pengembangan *E-Government* diarahkan untuk mencapai empat tujuan utama, (Inpres No.3, 2003) yaitu :

- a. Pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang memiliki kualitas dan lingkup yang dapat memuaskan masyarakat luas serta dapat terjangkau di seluruh wilayah Indonesia pada setiap saat tidak dibatasi oleh sekat waktu dan dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat
- b. Pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk meningkatkan perkembangan perekonomian nasional dan memperkuat kemampuan menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan internasional.

- c. Pembentukan mekanisme dan saluran komunikasi dengan Lembaga-lembaga negara serta penyediaan fasilitas dialog publik bagi masyarakat agar dapat berpartisipasi dalam perumusan kebijakan negara
- d. Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar Lembaga pemerintah dan pemerintah daerah otonom

Adapun strategi pengembangan *E-Government* menurut Indrajit, (2005) yaitu:

- a. Mengembangkan sistem pelayanan yang andal dan terpercaya, serta terjangkau oleh masyarakat luas
- b. Menata sistem manajemen dan proses kerja pemerintahan dan pemerintah daerah otonom secara holistik
- c. Memanfaatkan teknologi dan mengembangkan dunia industri telekomunikasi dan teknologi informasi
- d. Meningkatkan peran serta dunia usaha dan mengembangkan industri telekomunikasi dan teknologi informasi
- e. Mengembangkan kapasitas SDM baik pada pemerintah maupun pemerintah daerah otonom disertai dengan meningkatnya *e-literacy* masyarakat
- f. Melaksanakan pengembangan secara sistematis melalui tahapan-tahapan yang realisis dan terukur.

Menurut Indrajit (2005), berdasarkan hasil riset dari *Harvard JFK School of Government*, untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi atau

teknologi informasi pada sektor publik, ada tiga elemen yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh, antara lain :

a. Support elemen (elemen pendukung)

Support elemen adalah elemen ini merupakan elemen pendukung pengembangan *E-Government* yang diperoleh dari pejabat publik. Contoh dukungan dari Bupati, Walikota, Gubernur Dan seterusnya, dan adanya aturan yang mendukung penerapan *E-Government*.

b. Capacity elemen

Capacity elemen merupakan sumber daya yang diperlukan dalam pembangunan dan pengembangan *E-Government* agar konsep yang telah diciptakan dapat menjadi kenyataan. Sumber daya yang dimaksud adalah mencakup sumber daya finansial, sarana dan prasarana, dan sumber daya manusia.

c. Value elemen

Value elemen merupakan manfaat yang akan diperoleh pemerintah sebagai pemberi layanan dan juga masyarakat sebagai penerima pelayanan dari *e-government*. Dalam elemen value yang menentukan besar tidaknya manfaat *E-Government* adalah masyarakat. (Aprianty, 2016)

Dalam konsep strategi pelayanan publik, keberadaan teknologi informasi menjadi sangat penting dan memberikan pengaruh yang signifikan guna keberhasilan suatu strategi. Memberikan pelayanan publik yang prima merupakan tujuan setiap pemerintah, sehingga setiap sektor pemerintah saat ini telah menerapkan dan memanfaatkan teknologi informasi tersebut yang

mencakup aktivitas yang saling berkaitan yaitu pengolahan data, pengelolaan informasi dan sistem manajemen. Perkembangan teknologi informasi serta penerapan konektivitas internet ke dalam tata kelola pemerintah diharapkan mampu mengatasi berbagai macam persoalan melalui Peningkatan efisiensi, Inovasi, Produktivitas, Perluasan jangkauan, dan Penghematan biaya terlenih dengan situasi pandemi covid saat ini.

Berbagai strategi sektor pemerintah telah berupaya melakukan perbaharuan yang melibatkan penggunaan teknologi informasi, Agus Pramusinto (2020) mengemukakan dalam menuju new normal dalam pelayanan publik berbasis teknologi ada beberapa kompetensi yang dibutuhkan ASN yaitu:

1. Pelayanan publik harus memiliki kompetensi yang berubah dalam melayani warga.

Dengan basis digital yang saat ini telah digunakan dan diterapkan diberbagai sektor pemerintah memungkinkan para sumber daya manusia agar bisa mampu mengelola dan menguasai sistem digital. Hal ini juga terkait adanya perubahan dalam melakukan pelayanan yang sebelumnya dilakukan dengan tatap muka, menjadi pelayanan yang berbentuk online, sehingga para pegawai harus bisa memanfaatkan teknologi yang ada dengan efektif dan efisien dalam melayani masyarakat.

2. Kemampuan manajerial dan kemampuan menyesuaikan

Pelayanan berbasisi teknologi akan berhasil apabila mempertimbangkan prinsip kehati-hatian, dirumuskan secara sistematis dan

seksama berdasarkan berbagai informasi, alternative pemecahan masalah dan konsekuensinya, serta bertanggung jawab atas keputusan yang diambil.

3. Kecepatan dan Kelincahan

Pelayanan berbasis online memiliki kecepatan dan kelincahan yang signifikan, sehingga kualitas pelayanan menjadi lebih efektif dan juga efisien. Kemampuan ini menjadi kapasitas untuk terus menyesuaikan arah strategis pelayanan menjadi lebih baik.

Sebagaimana pemanfaatan *e-government* berdasarkan fungsi pemerintahan, maka pengguna *e-government* tidak hanya menyangkut infrastruktur jaringan sebagai sarana komunikasi data dan aksesibilitas informasi tetapi juga menyangkut infrastruktur yang menyangkut struktur data dan proses sistem informasi sebagai landasan bagi aplikasi sistem pemerintah. Ini mencakup masalah kepemimpinan, sumber daya manusia, regulasi dan faktor-faktor procedural seperti keamanan, dan kewenangan pengelola data. Sehingga langkah berikutnya dapat mengidentifikasi faktor internal dan eksternal yang berpengaruh terhadap penerapan teknologi informasi sebagai strategis pelayanan.

1. Faktor Internal

- a. Sumber daya manusia, untuk dapat melaksanakan program pemberdayaan yang berbasis *e-government* dengan optimal maka diperlukan SDM yang menguasai kompetensi dasar bidang computer, jaringan computer dan internet.

- b. Sarana dan prasarana, kelancaran pelaksanaan pekerjaan kantor juga ditentukan oleh sarana kerja yang dimiliki. Untuk itu untuk menunjang kelancaran pelaksanaan *e-government* memerlukan sarana yang memadai dalam rangka pelaksanaan pekerjaan tersebut.
- c. Anggaran, berkenaan dengan proses pelayanan pemerintah secara elektronik akan lebih meningkatkan dan menjamin terjadinya efisiensi, efektivitas, akuntabilitas dan transparansi dalam pembelanjaan atau penggunaan anggaran. Untuk itu pengadaan anggaran untuk menunjang pelayanan sangat diperlukan
- d. Budaya organisasi, terwujudnya *good governance* yang pada dasarnya membutuhkan pelayanan yang prima akan maksimal. Sehingga untuk mencapai hal tersebut para penyelenggara harus memiliki komitmen yang tinggi dalam pelaksanaan visi dan misi organisasi pemerintah. Melalui komitmen tersebut akan muncul etos kerja setiap individu dalam organisasi dan dengan sendirinya akan terbangun budaya organisasi.

2. Faktor eksternal

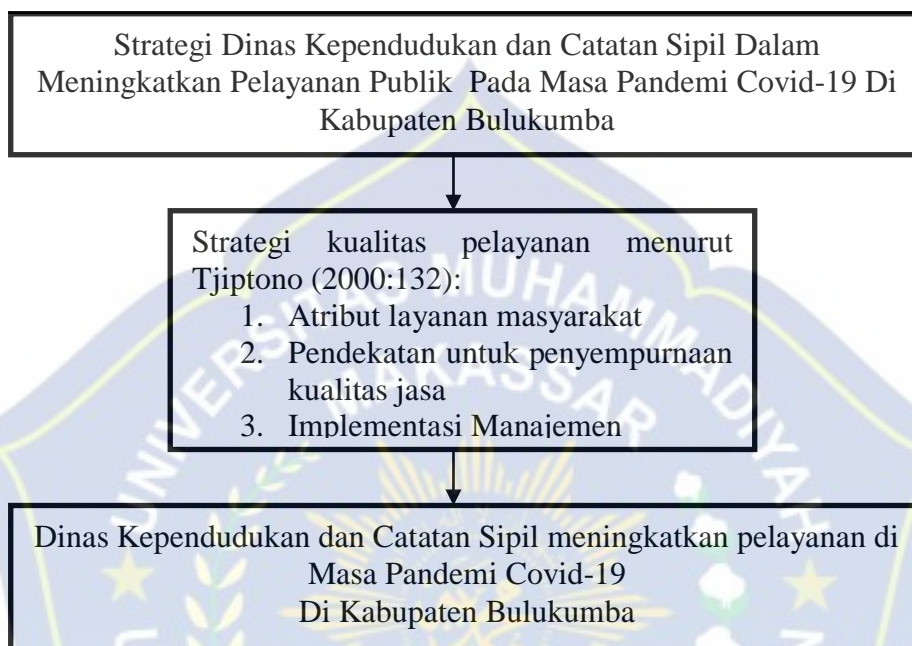
- a. Kondisi politik dan hukum, dukungan politik dan hukum diperlukan dalam mendukung kebijakan pembangunan daerah. Untuk itu kestabilan politik dan kebijakan pemerintah yang sesuai dapat menciptakan suasana kondusif untuk mengembangkan aktivitas organisasi pemerintah di berbagai bidang termasuk dalam penyelenggaraan komunikasi dan informatika.

- b. Perkembangan Teknologi dan Globalisasi, keberadaan standar sistem computer yang menyediakan fasilitas elektronik canggih saat ini sudah mudah dan bisa dijumpai secara umum. Selain itu layanan internet yang saat ini sudah semakin stabil menjadi salah satu penunjang berhasilnya proses pelayanan secara daring/online.

C. Kerangka Pikir

Penelitian ini berjudul Strategi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Bulukumba. Pelayanan publik ditengah pandemi covid-19 memang sangat menyulitkan pemerintah dalam memberikan pelayanan yang maksimal, oleh sebab itu, teknologi informasi dan komunikasi melalui penerapan *E-Government* selama masa pandemi memberikan kemudahan pelayanan publik dalam melayani setiap kebutuhan masyarakat.

Kerangka pikir dalam penelitian ini dimaksudkan sebagai sebuah pemahaman yang paling mendasar dan menjadi pondasi bagi setiap pemikiran dari keseluruhan dalam penelitian yang akan dilakukan ini.



Gambar 2.2 Kerangka Pikir

D. Fokus Penelitian

Berkenan dengan penelitian ini, maka penulis merumuskan penjelasan mengenai variabel yang digunakan terhadap penelitian yang dilakukan yaitu Strategi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Masa Pandemi Covid-19 Di Ka Bulukumba.

E. Deskripsi Fokus Penelitian

Dari penelitian ini dideskripsikan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba mampu meningkatkan pelayanan di masa pandemi Covid-19. Yang dimana indikator dalam penelitian ini yaitu:

Menurut Tjiptono (2000:132) strategi meningkatkan kualitas jasa/layanan harus mencakup tiga hal berikut :

1. Atribut layanan masyarakat.

Dalam melakukan pelayanan berbasis teknologi, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba harus memperhatikan dan memenuhi atribut pelayanan yang berupa :

- a) Sarana dan Prasarana, sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan, sedangkan prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses
- b) Penyampaian Layanan, merupakan aktivitas untuk mengkomunikasikan, menyampaikan dan memberikan informasi kepada masyarakat mengenai layanan yang akan diberikan

2. Pendekatan untuk penyempurnaan kualitas jasa.

Indikator yang dilakukan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba maupun masyarakat dalam proses pelayanan, meliputi:

- a) Biaya
- b) Waktu
- c) Pengaruh layanan

3. Implementasi manajemen

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba harus menentukan cakupan kualitas jasa dan level layanan pelanggan sebagai bagian dari kebijakan organisasi melalui :

- a) Seleksi dan pelatihan
- b) Kepuasan pelanggan

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

1. Lokasi penelitian

Lokasi penelitian akan dilaksanakan di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba.

2. Waktu penelitian

Penelitian ini membutuhkan waktu selama kurang lebih 2 (dua) bulan setelah seminar proposal dengan pertimbangan agar penelitian ini dapat memberikan informasi lebih jauh, dan data yang diperoleh peneliti dapat sesuai dengan yang dibutuhkan.

B. Jenis Dan Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan alasan karena Jenis Penelitian kualitatif adalah penelitian tentang riset yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis. Proses dan makna perspektif subyek lebih ditonjolkan dalam penelitian kualitatif. Landasan teori dimanfaatkan sebagai pemandu agar fokus penelitian sesuai dengan fakta di lapangan. Selain itu landasan teori juga bermanfaat untuk memberikan gambaran umum tentang latar penelitian sebagai bahan pembahasan hasil penelitian (Sugiyono, 2012).

Adapun tipe yang digunakan pada penelitian ini adalah tipe penelitian deskriptif. Alasan penelitian menggunakan tipe penelitian ini karena merupakan sebuah metode penelitian yang berusaha mendeskripsikan Strategi

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Masa Pandemi Covid-19 Di Kabupaten Bulukumba.

C. Sumber Data

Jenis data yang akan digunakan berupa data primer dan data sekunder. Data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya, diamati, dan dicatat pertama kalinya melalui wawancara dan observasi. Sedangkan data sekunder adalah data yang didapatkan dari buku dan materi tertulis yang relevan dengan tujuan penelitian (Sugiyono, 2012).

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari hasil observasi maupun wawancara oleh narasumber/informan pada objek/lokasi penelitian.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung terkait dengan objek penelitian. Data sekunder berupa data pendukung yang bersumber dari literatur maupun dokumen-dokumen yang terkait dengan objek/lokasi penelitian.

D. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu

1. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan melakukan pengamatan secara langsung pada lokasi penelitian. Dalam penelitian ini observasi dilakukan dengan, peneliti melakukan pengamatan

di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba dalam hal ini terkait strategi yang dilakukan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.

2. Wawancara.

Wawancara dalam penelitian ini, dilakukan melalui interview secara langsung kepada aparat kerja di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba. Selain itu. Informan dalam penelitian ini adalah informan yang dipercaya dapat memberikan informasi yang dibutuhkan dengan akurat, meliputi:

1. Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil
2. Bagian yang menangani pelayanan berbasis teknologi
3. Admin atau operator
4. Masyarakat

E. Teknik Analisis data

Berikut teknik metode yang sering digunakan dalam menganalisis data penelitian kualitatif menurut (Sugiyono, 2012):

1. Mengumpulkan informasi melalui wawancara terhadap key informan yang berpotensi terhadap masalah yang diteliti, selanjutnya dokumentasi yang diperoleh langsung dari lapangan untuk memperoleh informasi atau data pendukung sesuai dengan yang diharapkan.
2. Reduksi Data (*Data Reduction*), Reduksi data adalah proses perangkuman data dengan cara memilih hal-hal yang pokok dan memfokuskan pada hal-hal yang penting. Dengan demikian data yang telah direduksi akan

memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.

3. Penyajian Data (*Data Display*), Penyajian data adalah hasil reduksi data yang dapat berbentuk tabel, grafik, pie card, pictogram, dan sejenisnya yang tersusun secara sistematis dalam pola hubungan sehingga mudah untuk dipahami. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data cenderung dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, dan hubungan antar kategori yang bersifat narasi.
4. Penarikan Kesimpulan/Verifikasi (*Conclusion Drawing/Verification*)
Penarikan kesimpulan dan verifikasi adalah langkah terakhir dalam menganalisis data penelitian kualitatif.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba

Berdasarkan Undang-undang nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dan Peraturan Daerah Kabupaten Bulukumba nomor 1 tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Kabupaten Bulukumba nomor 10 tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas yaitu melaksanakan urusan pemerintahan daerah berdasarkan asas otonomi dan pembantuan bidang kependudukan dan pencatatan sipil. Dalam melaksanakan tugas Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Bulukumba berkoordinasi dengan beberapa pihak, yang terdiri dari 10 kecamatan dan 136 desa/kelurahan di Kabupaten Bulukumba.

- Visi dan Misi

1. Visi

Terwujudnya pelayanan prima dibidang Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil yang berbasis Teknologi Informasi

2. Misi

- a. Meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang berpedoman pada prinsip-prinsip pelayanan prima.

- b. Memperkuat daya dukung terhadap pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil secara efektif dan efisien

Adapun struktur organisasi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba yaitu sebagai berikut:

1. Kepala Dinas
2. Sekretariat
 - a. Sub Bagian Perencanaan
 - b. Sub Bagian Keuangan
 - c. Sub Bagian Umum & Kepegawaian
3. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk
 - a. Seksi Identitas Penduduk
 - b. Seksi Pindah Datang Penduduk
 - c. Seksi Pendataan Penduduk
4. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil
 - a. Seksi Kelahiran
 - b. Seksi Perkawinan & Perceraian
 - c. Seksi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian
5. Bidang Pengelolaan Informasi dan Kependudukan
 - a. Seksi Sistem Informasi dan Kependudukan
 - b. Seksi Pengelohan dan Penyajian Data Kependudukan
 - c. Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi, Informasi, dan Komunikasi
6. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan

- a. Seksi Kerjasama
- b. Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan
- c. Seksi Inovasi Pelayanan

Adapun tugas pejabat masing-masing pejabat struktural sebagai berikut:

1. Kepala Dinas

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas pokok membantu Bupati dalam mengkoordinasikan penyelenggaraan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil.

- a. Mengkoordinasikan perumusan rencana strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- b. Menyelenggarakan kependudukan dan pencatatan sipil.
- c. Melaksanakan pengendalian, penempatan dan pembinaan kepegawaian lingkup Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- d. Menyelenggarakan urusan umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- e. Melakukan pemantauan dan evaluasi secara berkala pelaksanaan kebijakan pemerintah daerah lingkup Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- f. Mendistribusikan tugas dan memberi petunjuk pelaksanaan tugas kepada bawahan.
- g. Memantau dan mengevaluasi serta menilai pelaksanaan tugas bawahan.

- h. Melaporkan hasil pelaksanaan tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kepada bupati melalui sekretaris daerah.
- i. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diperintahkan oleh atasan sesuai bidang tugasnya.

2. Sekretariat

Mempunyai tugas pokok membantu kepala dinas mengkoordinasikan penyelenggaraan kesekretariatan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

- a. Mengkoordinasikan penyusunan program dan kegiatan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- b. Melaksanakan pelayanan kesekretariatan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- c. Merumuskan pedoman dan/atau petunjuk teknis pelaksanaan penyelenggaraan urusan kesekretariatan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- d. Melaksanakan pemantauan dan evaluasi berkala pelaksanaan kegiatan kesekretariatan.
- e. Mendistribusikan tugas dan memberi petunjuk pelaksanaan kepada bawahan.
- f. Memantau dan mengevaluasi serta menilai pelaksanaan tugas bawahan.
- g. Melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada atasan.
- h. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diperintahkan oleh atasan sesuai bidang tugasnya.

3. Sub Bagian Perencanaan

Mempunyai tugas pokok membantu sekretariat dalam menyusun program, kegiatan, petunjuk teknis, memantau dan mengevaluasi penyelenggaraan urusan program Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

- a. Menyusun program dan kegiatan sub bagian program.
- b. Menyusun pedoman dan/atau petunjuk teknis pelaksanaan kegiatan program Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- c. Melaksanakan pengelolaan kependudukan dan pencatatan sipil.
- d. Mendistribusikan tugas dan memberi petunjuk pelaksanaan tugas pada bawahan
- e. Menantau dan mengevaluasi pelaksanaan program Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- f. Melaporkan hasil pelaksanaan tugas pada atasan.
- g. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diperintahkan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya.

4. Sub Bagian Keuangan

Mempunyai tugas pokok membantu sekretaris dalam menyusun program kegiatan, petunjuk teknis, memantau dan mengevaluasi penyelenggaraan urusan keuangan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

- a. Menyusun program dan kegiatan sub bagian keuangan.
- b. Menyusun pedoman dan/atau petunjuk teknis pelaksanaan keuangan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- c. Melaksanakan pengelolaan keuangan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

- d. Mendistribusikan dan memberi petunjuk pelaksanaan tugas pada bawahan.
- e. Memantau dan mengevaluasi penyelenggaraan keuangan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- f. Melaporkan hasil pelaksanaan tugas pada atasan.
- g. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diperintahkan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya.

5. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

Mempunyai tugas pokok membantu sekretariat dalam menyusun program, kegiatan, petunjuk teknis, memantau dan mengevaluasi penyelenggaraan urusan umum dan kepegawaian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

- a. Menyusun Program dan kegiatan sub bagian umum dan kepegawaian.
- b. Menyusun pedoman dan/atau petunjuk teknis pelaksanaan kegiatan urusan umum dan kepegawaian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- c. Melaksanakan pengelolaan urusan umum dan kepegawaian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- d. Mendistribusikan tugas dan petunjuk pelaksanaan tugas bawahan.
- e. Memantau dan mengevaluasi penyelenggaraan kegiatan umum dan kepegawaian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- f. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diperintahkan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya.

g. Melaporkan hasil pelaksanaan tugas pada atasan.

6. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk

- a. Mengkoordinasikan Penyusunan program dan kegiatan bidang pelayanan pendaftaran penduduk
- b. Melaksanakan pengelolaan bidang pelayanan pendaftaran penduduk
- c. Merumuskan pedoman dan/atau petunjuk teknis pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk.
- d. Melaksanakan pemantauan dan evaluasi berkala pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk
- e. Menilai pelaksanaan tugas bawahan.
- f. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diperintahkan oleh atasan.

7. Bidang Pencatatan Sipil

- a. Mengkoordinasikan penyusunan program dan kegiatan bidang pencatatan sipil.
- b. Melaksanakan pengelolaan bidang pencatatan sipil.
- c. Merumuskan pengelolaan bidang pencatatan sipil.
- d. Menyusun pedoman dan/atau petunjuk teknis pelaksanaan pencatatan sipil.
- e. Mendistribusikan tugas dan memberi petunjuk pelaksanaan tugas bawahan.
- f. Memantau dan mengevaluasi serta menilai pelaksanaan tugas bawahan.
- g. Melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada atasan.

- h. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diperintahkan oleh atasan sesuai dengan bidang tugas.

8. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan

- a. Menyusun rencana kegiatan bidang pengelolaan informasi kependudukan.
- b. Mengumpulkan, mengelola dan menyajikan data kependudukan.
- c. Menyiapkan sistem informasi kependudukan.
- d. Menyiapkan bahan informasi kependudukan.
- e. Memberikan penyuluhan dan layanan informasi data kependudukan.
- f. Menyiapkan sasaran dan prasarana teknologi informasi dan komunikasi.
- g. Melaksanakan pembinaan dan peningkatan SDM teknologi informasi dan komunikasi.
- h. Melaksanakan sosialisasi kebijakan kependudukan.
- i. Melaksanakan monitoring, evaluasi dan pelaporan kegiatan bidang pengelolaan informasi kependudukan.

9. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan

- a. Mengkoordinasikan penyusunan program dan kegiatan bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan.
- b. Melaksanakan pengelolaan pemanfaatan data dan inovasi pelayanan.
- c. Merumuskan pedoman dan/atau petunjuk teknis pelaksanaan pemanfaatan data dan inovasi pelayanan.
- d. Mendistribusikan tugas dan memberi petunjuk pelaksanaan kepada

bawahan.

e. Melaporkan hasil pelaksanaan tugas kepada atasan.

f. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diperintahkan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya.

B. Hasil Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba. Selama pandemi Covid-19 aktivitas yang menyebabkan kerumunan banyak orang dilarang, begitupun dengan kantor-kantor pelayanan yang melakukan pembatasan pelayanan, untuk itu Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Bulukumba meluncurkan layanan administrasi kependudukan (Adminduk) melalui sistem online untuk layanan pembuatan KTP, Kartu keluarga, Akte Kelahiran maupun dokumen kependudukan lainnya.

Gambar 4. 1 Layanan Online Dukcapil Bulukumba



Sumber: Dukcapil Bulukumba.2022

Dengan Motto "Kami Tetap Bekerja, Anda Di Rumah Saja" Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Bulukumba telah mengusung inovasi dan strategi dalam pelayanan publik di masa Pandemi Covid-19. Berdasarkan hasil

Rakornas kependudukan dan Pencatatan Sipil 2019, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Bulukumba mulai menerapkan pelayanan berbasis teknologi dengan tema “Dukcapil Go Digital”. Salah satu pelayanan dilakukan melalui link pengaduan, link pendaftaran dan melalui aplikasi *Whatsaap* (WA). Pelayanan melalui WA dilakukan dimana pemohon cukup di rumah dengan mengirim foto berkasnya melalui WA admin. Kemudian admin di kantor akan memproses berkas pemohon dan jika telah selesai akan diberi penyampaian melalui WA, setelah itu pemohon bisa mengambil langsung di kantor atau bisa menggunakan jasa antar.

Wawancara dilaksanakan dengan menggunakan teknik *Purposive Sampling* yang artinya Informan yang menjadi narasumber merupakan orang yang paling tahu mengenai Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Bulukumba. Narasumber yang berhasil diwawancarai secara intensif ada sebanyak 5 orang, 2 diantaranya dari Staff dan 3 lainnya dari masyarakat. Yakni Hj. Hapsa, S.Sos., M.A.P selaku Kabid PIAK (Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan), Nurafiah, S.Kom selaku Staff pada divisi Analisis Data & Informasi, kemudian adapun narasumber dari masyarakat yaitu bernama Jumriani yang bekerja sebaga Ibu Rumah Tangga, Rostini yang bekerja sebagai Guru dan Rosmawati bekerja sebagai pegawai.

Wawancara dengan narasumber berinisial Hs dan Na dilaksanakan pada Hari Selasa, 28 Maret 2022, narasumber dengan berinisial Jr dan Rt dilaksanakan pada Hari Rabu, 29 Maret 2022 dan narasumber dengan berinisial Rm dilaksanakan pada Hari Senin, 11 April 2022.

1. Atribut Layanan

a. Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana merupakan hal yang paling utama sebelum mengimplementasikan pelaksanaan pelayanan Dukcapil berbasis Go Digital ini. Hal ini agar perlaksanaannya berjalan seperti yang diharapkan. Peneliti telah melakukan wawancara terkait sarana dan prasana ini.

Sarana dan prasarana di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Bulukumba sudah layak dan mumpuni untuk memberikan pelayanan secara prima kepada masyarakat. Hal ini dikarenakan seluruh media yang digunakan untuk menunjang aktivitas pelayanan berbasis online sudah di sediakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Bulukumba. Seperti yang dituturkan oleh Hs selaku Kabid PIAK (Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan) pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Bulukumba.

“Kelengkapan sarana dan prasarana sebagai penunjang Dukcapil Go Digital yang berbasis teknologi ini sudah mencakup semua yang dibutuhkan diantaranya disediakan Komputer untuk mengakses *Website* Dukcapil, *Handphone* sebagai media komunikasi pelayanan online, Aplikasi *Whatsapp* yang digunakan sebagai media sosial untuk komunikasi dengan masyarakat terkait pelayanan Dukcapil Bulukumba serta Fasilitas Wi-Fi gratis. Hal ini agar pelayanan pada dinas kependudukan dan catatan sipil bulukumba dapat berjalan secara cepat dan responsif.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat dan dilakukan observasi langsung oleh peneliti di kantor dukcapil Bulukumba mengenai sarana dan prasarana, bahwa benar telah disediakan komputer sebagai media pelayanan di kantor dukcapil tetapi disayangkan bahwa pelayanan masih

mengalami keterlambatan atau tertunda dikarenakan jaringan sinkronisasi data ke pusat cukup sering mengalami gangguan.

“Tentu saja dukcapil sudah disertai dengan komputer sebagai penunjang pelayanan tetapi disayangkan bahwa jaringan sering terganggu sehingga pelayanan jadi lambat dan bahkan tertunda” (Wawancara bersama Rm, Senin 11 April 2022 Pukul 14.49 WITA)

b. Penyampaian Layanan

Penyampaian layanan merupakan aktivitas yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan Catatan Sipil mengkomunikasikan, menyampaikan dan memberikan informasi kepada masyarakat terkait layanan berbasis online ini.

“Informasi penggunaan layanan online ini disampaikan melalui *Website* dan *Facebook* dukcapil serta *Facebook* akun pribadi pegawai dan operator Dukcapil”. (Wawancara bersama Hs, Senin 28 Maret 2022 Pukul 14.28 WITA)

Narasumber lain juga mengatakan bahwa, untuk mendapatkan informasi mengenai pelayanan berbasis online ini, masyarakat harus mendatangi kantor dukcapil dan bertanya langsung kepada pegawai atau staff setempat terkait pelayanan online ini. Hal ini dituturkan oleh Rt, selaku masyarakat yang menggunakan pelayanan Go Digital.

Dalam hal ini, Dinas Kependudukan Catatan Sipil Bulukumba memanfaatkan penyampaian layanan dari berbagai lini. Mulai dari online yaitu penyebaran informasi di *Website* dan akun *Facebook* milik Dukcapil itu sendiri hingga akun pribadi para pegawai dukcapil bulukumba.

Selain itu, para pegawai Dukcapil Bulukumba menyampaikan informasi pelayanan digital berbasis online ini secara langsung kepada

masyarakat yang mengunjungi kantor Dukcapil Bulukumba serta memberikan arahan mengenai alur pelayanan dukcapil berbasis online ini.

2. Pendekatan untuk penyempurnaan kualitas jasa

Dinas kependudukan dan catatan sipil Bulukumba berusaha menerapkan E-Government pada konsep sistem pelayanannya yaitu dengan menggunakan teknologi informasi, hal ini sudah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang kemudian diharapkan agar sistem tersebut bersifat dapat berjalan lancar kearah yang semakin efisien, efektif, transparansi dan akuntabilitas.

Hal ini dikuatkan dengan pendapat pernyataan dari salah seorang staff di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Bulukumba, Na selaku Staff bagian Analisis dan Informasi yang diwawancarai terkait apakah strategi Dukcapil Go Digital yang dibuat sudah sesuai dengan aturan atau Undang-Undang yang berlaku,

“Iya sudah sangat sesuai, capil disuruh terus berinovasi bagaimana caranya mengembangkan aplikasi untuk mempermudah masyarakat melalui pelayanan berbasis online” (Wawancara bersama Na, Senin 28 Maret 2022 Pukul 14.53 WITA)

Pada pelaksanaannya, hal ini sangat memudahkan masyarakat setempat. Hal ini dibuktikan terhadap pernyataan dari narasumber yang peneliti wawancara, masyarakat berpendapat:

“pelayanan berbasis online ini sangat memudahkan karena proses pengambilan nomor antrian yang dianggap cepat dan operator capil yang responsive.” (Wawancara bersama Jr, Selasa 29 Maret 2022 Pukul 13.44 WITA)

a. Biaya

Pada praktiknya, segala pengurusan dan penerbitan Dokumen kependudukan tidak dipungut biaya apapun. Hal ini juga diungkapkan oleh

narasumber yang peneliti wawancara, Na selaku staff pada divisi Analisis Data dan Informasi. Beliau menuturkan

“Semua pelayanan di dukcapil gratis tidak ada berbayar.”

Pernyataan ini juga diungkapkan oleh narasumber yaitu Rt dan Rm bahwa Masyarakat tidak dikenakan biaya apapun dalam pengurusan dokumen di Dukcapil Bulukumba.

b. Waktu

Layanan yang diberikan Dukcapil Go Digital ini berupa pengurusan dokumen seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu keluarga (KK), Akta Kelahiran hingga surat kematian. Prosesnya pun sangat mudah, seperti pengurusan KTP misalnya, tak perlu datang lagi ke kantor dukcapil untuk pembuatan KTP, cukup menyiapkan berkas-berkas sesuai persyaratannya kemudian di foto lalu dikirimkan ke petugas atau *customer service* dukcapil melalui pesan Whatsapp setelah itu calon pemilik KTP memiliki nomor antrian untuk perekaman. Hal ini di tegaskan juga oleh Hs selaku Kabid PIAK (Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan)

“Semua jenis layanan seperti KTP, Akta kelahiran, Akta kematian, antrian, antrian perekaman KTP dan lain-lain. Berkas-berkas persyaratan pengurusan dokumennya difoto kemudian dikirim melalui WA operator Dukcapil, setelah dapat nomor antrian nanti diproses di loket Dukcapil.” (Wawancara bersama Hs, Senin 28 Maret 2022 Pukul 14.28 WITA)

Dari hasil observasi ditemukan bahwa waktu pengerjaan dalam pelayanan setiap berkas adalah berbeda. Rentang waktu paling lama adalah 1-2 minggu, tergantung kelengkapan berkas yang disetor oleh pemohon, semakin lengkap dan sesuai berkas yang diestor oleh pemohon, maka

semakin cepat pula waktu proses selesai berkas yang diajukan. Kemudian untuk penggunaan jasa kurir antar setelah permohonan maka akan langsung diantarkan pada hari itu juga.

Gambar 4. 2 Bentuk Website Dukcapil Go Digital terkait Persyaratan Berkas dan Formulir Pengurusan



Sumber: Website Dukcapil Bulukumba. 2022

Strategi pelayanan ini dibuat dan diaplikasikan pada tahun 2019 berdasarkan hasil Rakornas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada tahun 2019. Pelayanan ini merupakan bentuk pelayanan publik berbasis digital dengan tema “Dukcapil Go Digital” yang diusung oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Bulukumba dengan berdasar dari adanya pembatasan pelayanan publik secara tatap muka atau langsung karena adanya pandemi Covid-19, selain itu dilakukan guna mengusung pelaksanaan pelayanan publik yang lebih efisien dan efektif.

c. Pengaruh Layanan

Pelayanan Go Digital di masa Pandemi ini layak untuk diterapkan, selain dapat menghindari kolusi di wilayah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Bulukumba, berkas yang diperlukan untuk kepengurusan dokumen tidak terlalu rumit. Artinya, sangat memudahkan masyarakat di tengah pandemi

Covid-19. Hal ini diungkapkan oleh narasumber yang kami wawancara mengenai kelengkapan berkas yang menjadi persyaratan dalam pengurusan di Dukcapil Bulukumba, :

“Pengurusan Kartu Keluarga dan KTP dengan berkas yang dibutuhkan berupa surat pengantar dari kantor desa, buku nikah, serta saksi.”
(Wawancara bersama Jr, Selasa 29 Maret 2022 Pukul 13.55 WITA)

Narasumber lain juga mengungkapkan bahwa,

“KTP dengan berkas yang dibutuhkan berupa kartu keluarga dan nomor operator capil sudah ada dari operator di kantor desa” (Wawancara bersama Rm, Senin 11 April 2022 Pukul 14.49 WITA)

Setiap pengurusan yang akan dilakukan oleh masyarakat kepada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Bulukumba yang telah berbasis online, masyarakat terlebih dahulu harus melengkapi kelengkapan berkas dan juga berkas pendukung yang diperoleh dan diurus di kantor Desa setempat.

Dari hasil observasi ditemukan bahwa pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Bulukumba yang berbasis Go Digital baik yang melalui website ataupun Whatsapp tetap mengedepankan kualitas pelayanan jasa. Agar pelayanan semakin baik, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Bulukumba terus berbenah dan berupaya meningkatkan layanannya, termasuk layanan jemput bola. Sedangkan untuk peningkatan layanan Go Digital, telah disiapkan Link Pengaduan, Link pendaftaran antrian perekaman Online, Survei Kepuasan Masyarakat Online. Adapun inovasi terbaru yang telah diluncurkan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil adalah link Persyaratan dan Formulir melalui Website Dukcapil Bulukumba. Bahkan seluruh link yang disiapkan juga bisa diakses melalui Barcode yang telah disiapkan oleh

petugas. Adapun link website resmi dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Bulukumba adalah <http://disdukcapil.bulukumbakab.go.id/>

Gambar 4. 3 Bentuk Website Pelayanan Online Dukcapil Bulukumba



Sumber: <http://disdukcapil.bulukumbakab.go.id/>

3. Implementasi Manajemen

Dalam implementasi manajemen khususnya pada pelayanan publik, ada beberapa hal yang harus diperhatikan agar tercapainya kepuasan pada mata masyarakat terhadap pelayanan publik. Implementasi manajemen ini sebagai bagian dari kebijakan organisasi menentukan cakupan kualitas jasa dan level layanan pelanggan. Implementasi manajemen tersebut diantaranya yaitu Seleksi dan Pelatihan serta Kepuasan Pelanggan dalam hal ini masyarakat sebagai penerima jasa.

a. Seleksi dan pelatihan

Standar operasional prosedur sebagai standarisasi cara yang dilakukan karyawan atau staff dalam menyelesaikan pekerjaannya. Hal ini agar orang-orang yang terlibat dalam pelayanan tersebut dapat menjalankan pekerjaannya sesuai fungsinya.

Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Bulukumba, menjalankan program layanan berbasis digital ini, diperlukan pengetahuan akan ‘melek teknologi’. Artinya, para staff atau pegawai yang terjun langsung melayani masyarakat dalam pelayanan berbasis Go Digital ini, paham akan apa yang ingin diberikan kepada masyarakat. Para pegawai atau staff pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dibekali pelatihan akan pengenalan aplikasi berbasis digital tersebut. Hal ini diungkapkan oleh staff itu sendiri. Beliau mengungkapkan bahwa,

“Pegawai atau operator dukcapil harus sudah paham terkait bagaimana prosedur kerja pelayanan berbasis online sebelum terjun melakukan pelayanan ke masyarakat.” (Wawancara bersama Hs, Senin 28 Maret 2022 Pukul 14.28 WITA)

Pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Bulukumba juga menuturkan bahwa kualitas sumber daya manusia (SDM) yang dimiliki oleh para pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Bulukumba harus mumpuni. Artinya, para pegawai yang terjun langsung melakukan pelayanan dapat belajar lebih cepat dan tanggap akan hal perubahan yang terjadi. Hal ini sempat diungkapkan oleh pegawai itu sendiri, Na selaku bagian Analisis data dan informasi

“Dengan capil melaksanakan pelayanan berbasis online maka sdmnya harus tau bagaimana pelayanannya serta aplikasi yang digunakan. Dukcapil sendiri menggunakan aplikasi berupa SIAK jadi sebelumnya semua operator

diberi pelatihan agar operator dapat mengerjakan data online secara cepat dan tepat.” (Wawancara bersama Na, Senin 28 Maret 2022 Pukul 14.53 WITA)

Aplikasi SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) merupakan salah satu jenis perangkat lunak yang dapat digunakan untuk membantu proses pengelolaan data, pencatatan biodata penduduk pada salah satu instansi pemerintah yang bergerak dalam bidang pelayanan administrasi kependudukan.

Selain itu, pelatihan terkait informasi berbasis digital ini rutin dilakukan ke pegawai dinas kependudukan dan catatan sipil bulukumba. Hal ini disampaikan setiap *briefing* yang dilakukan setiap minggunya, terlebih jika ada perubahan terkait prosedur kerja.

Kegiatan pelatihan pertama kali diusung pada tahun 2019 sejak program ini diterapkan dan rutin dilaksanakan apabila ada perbaruan program, selain itu evaluasi kinerja juga rutin dilaksanakan setiap minggu untuk memaksimalkan kualitas pelayanan jasa, hal ini diuraikan langsung oleh salah satu pegawai Dukcapil.

b. Kepuasan Pelanggan

Dalam hal ini, yang dimaksud kepuasan pelanggan adalah kepuasan masyarakat. Bagaimana kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Bulukumba. Mengingat fungsi pemerintah adalah melayani masyarakat maka ukuran keberhasilan dari pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik adalah tingkat kepuasan

masyarakat. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Bulukumba, kepuasan dari segala aspek sudah mumpuni. Mulai dari sarana dan prasarana yang sudah lengkap, hingga pegawai atau staff yang sudah professional melaksanakan pelayanan berbasis digital tersebut. Menjalankan program layanan berbasis digital ini merupakan sebuah transformasi pelayanan yang sangat efektif. Bagaimana tidak, masyarakat tidak harus lagi datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Bulukumba untuk melakukan kepengurusan dokumen kependudukan, cukup melalui online saja, semuanya selesai. Hanya saja, sangat disayangkan bahwa dari fasilitas yang memadai hingga staff yang mumpuni masih ada saja hal yang membuat pelaksanaan pelayanan ini kurang efektif yaitu masyarakat yang gaptek atau gagap teknologi.

Gagap teknologi sendiri merupakan orang yang tidak bisa mengoperasikan teknologi yang berkembang pada zaman modern ini. Hal ini dikarenakan, pengunjung pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Bulukumba kebanyakan orang tua dan lansia. Hal tersebut dibenarkan oleh Hs selaku Kabid PIAK (Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan) pada Dinas Kependudukan dan Catatal Sipil Bulukumba.

“Penghambatnya yaitu masyarakat yang gaptek, lansia yang tinggal jauh dari perkotaan dan kesulitan jaringan, lansia yang tidak memakai android” (Wawancara bersama Hs, Senin 28 Maret 2022 Pukul 14.28 WITA)

Narasumber lainpun mengatakan hal yang serupa, beliau merupakan Na selaku Staff pada divisi Analisis Data & Informasi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Bulukumba.

“Faktor pendukungnya yaitu komputer harus sudah diupdate dengan aplikasi terbaru atau windowsnya. Faktor penghambatnya yaitu dimasyarakat sendiri yang tidak tahu tentang perkembangan teknologi serta biasanya ada kendala pada jaringan dari pusat yang mengakibatkan terhambatnya pelayanan.” (Wawancara bersama Na, Senin 28 Maret 2022 Pukul 14.53 WITA)

Salah satu yang juga menjadi penghambat dalam pelayanan berbasis online ini adalah fasilitas jaringan internet yang tidak memadai di beberapa daerah di Kota Bulukumba sehingga masih perlu adanya penanggulangan terkait permasalahan ini.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Bulukumba berupaya setiap harinya untuk memberikan pelayanan prima yang terbaik dibidangnya. Mereka terus melakukan inovasi untuk mengembangkan sistem pelayanan online tersebut agar mempermudah masyarakat melakukan kepengurusan terhadap dokumen kependudukan. Salah satu upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Bulukumba yaitu disediakannya pusat aduan pelayanan secara online. Hal ini bertujuan agar, masyarakat yang memiliki kendala terhadap kepengurusan dokumen kependudukan bisa menghubungi layanan tersebut.

Layanan tersebut berupa komunikasi melalui pesan singkat di *Whatsapp*, *chat* dengan Customer Service di *Website* Dukcapil serta dapat mengunjungi *Facebook Fanpage* Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Bulukumba. Hal ini diungkapkan juga oleh Na selaku divisi Analisis dan informasi data pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Bulukumba.

“Ada layanan pengaduan yang disediakan dimana masyarakat bisa mengeluh apa saja yang mau diadukan terkait administrasi capil. Bisa juga melalui akun facebook capil serta link pengaduan atau bisa langsung datang ke kantor dukcapil” (Wawancara bersama Na, Senin 28 Maret 2022 Pukul 14.53 WITA)

Namun, hasil wawancara dari 3 narasumber yang peneliti wawancara, layanan pengaduan tersebut jarang digunakan oleh masyarakat. Hal ini jika dari sudut pandang peneliti ada dua kemungkinan. Diantaranya, layanan pengaduan tersebut jarang digunakan karena pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Bulukumba berjalan lancar dan aman, tak ada hambatan sehingga tidak ada masyarakat yang mengeluh terhadap pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Bulukumba atau masyarakat wilayah tersebut kurang memahami prosedur penggunaan layanan tersebut serta gagap akan teknologi masa kini. Adapun akun Facebook Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Bulukumba adalah “Dinas Dukcapil Bulukumba”.

Gambar 4. 4 Kolom Pengaduan Layanan Dukcapil Bulukumba

TASUL DENDAPAT

Bagaimana Penilaian Anda Terhadap Kinerja Pelayanan Disdukcapil Pemkab Bulukumba?

☐ Sangat Bagus

☐ Bagus

☐ Kurang Bagus

☐ Jelek

VOTE [View Results](#)

C. Pembahasan

Strategi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Bulukumba yang menerapkan pelayanan publik berbasis digital dengan tema Go Digital dimasa pandemi Covid-19 sudah sangat tepat dilaksanakan karena memberikan nilai lebih atau keuntungan khususnya kepada masyarakat, yaitu proses pengajuan dokumen kependudukan menjadi lebih cepat, praktis dan tidak perlu menunggu lama serta mengurangi antrean dalam pelayanan dokumen kependudukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Bulukumba Bulukumba.

Pelayanan melalui *Website* dan *Whatsapp* dengan tema Go Digital sangat dibutuhkan oleh masyarakat dan penggunaan pelayanan berbasis teknologi ini bisa diterima dan dipahami oleh sebagian besar masyarakat. Sehingga penulis menyimpulkan bahwa strategi pelayanan berbasis teknologi yang diusung Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Bulukumba telah mempunyai sifat yang kompatibel sehingga dapat menyesuaikan terhadap keinginan yang dibutuhkan oleh masyarakat.

1. Atribut layanan

Terkait sarana dan prasarana di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Bulukumba terkait strategi pelayanan yang berbasis online (IT) sudah cukup baik dilakukan, merujuk dari segi sarana dan prasarana di kantor Disdukcapil Bulukumba telah disediakan berupa komputer yang digunakan untuk mengakses Website Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, *Handphone* sebagai penunjang komunikasi pelayanan online, dan fasilitas Wifi yang tersedia di dalam kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Bulukumba.

Sehingga dalam pelayanan pihak Disdukcapil Bulukumba bisa berjalan secara efisien dan responsif. Mendukung adanya proses pelayanan berjalan dengan baik, pihak Disdukcapil Bulukumba perlu menyampaikan adanya bentuk dan model baru dari segi pelayanan di masa Pandemi yakni berbasis digital atau online yang dapat diakses melalui *Website* dan via *Whatsapp*. Faktanya indikator ini telah dipenuhi oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Bulukumba dengan memanfaatkan media online untuk melakukan penyampaian dan sosialisasi terkait prosedur pelayanan berbasis online. Penyampaian ini dilakukan melalui *website* resmi Disdukcapil Bulukumba, akun *Facebook* resmi Disdukcapil Bulukumba, akun sosial media para Staff yang bekerja di Disdukcapil Bulukumba, dan juga melalui penyampaian terhadap masyarakat yang datang di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Bulukumba secara langsung.

2. Pendekatan untuk penyempurnaan kualitas jasa

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Bulukumba dalam strategi pelayanannya yang berbasis teknologi atau E-Government, sudah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam prinsip pelayanan publik, sehingga dengan strategi tersebut khususnya di masa pandemi ini dapat berjalan dengan lancar, efektif, efisien, transparan dan akuntabel. Selain prosesnya yang cepat karena tidak menggunakan nomor antrian (Kecuali untuk calon pemilik KTP, nomor antrian tetap digunakan untuk melakukan perekaman foto), segala proses pengurusan dan penerbitan dokumen

kependudukan yang akan dilakukan oleh masyarakat tidak dipungut biaya apapun.

3. Implementasi manajemen

Seleksi dan pelatihan yang menyangkut SOP menjadi standar telah dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Bulukumba. Para staff yang dipekerjakan telah paham terkait prosedur kerja pelayanan berbasis online, pelatihan terkait penggunaan beberapa aplikasi dan fitur pendukung rutin dilakukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Bulukumba. Kemampuan staff dalam pelayanan berbasis online menjadi faktor pendukung utama agar proses pelayanan bisa berjalan efektif. Sehingga evaluasi kinerja rutin dilakukan setiap minggunya sebagai upaya memaksimalkan kinerja dalam pelayanan. Kepuasan pelanggan menjadi target utama melalui pelayanan berbasis online di Disdukcapil Bulukumba. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Bulukumba sendiri telah mengembangkan pusat aduan pelayanan secara online, yang bertujuan agar masyarakat yang mengalami kendala terhadap kepengurusan bisa menghubungi layanan tersebut. Pusat aduan ini bisa diakses melalui *Website* resmi Disdukcapil Bulukumba, akun Facebook resmi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Bulukumba, dan juga bisa melalui *Via Whatsapp*.

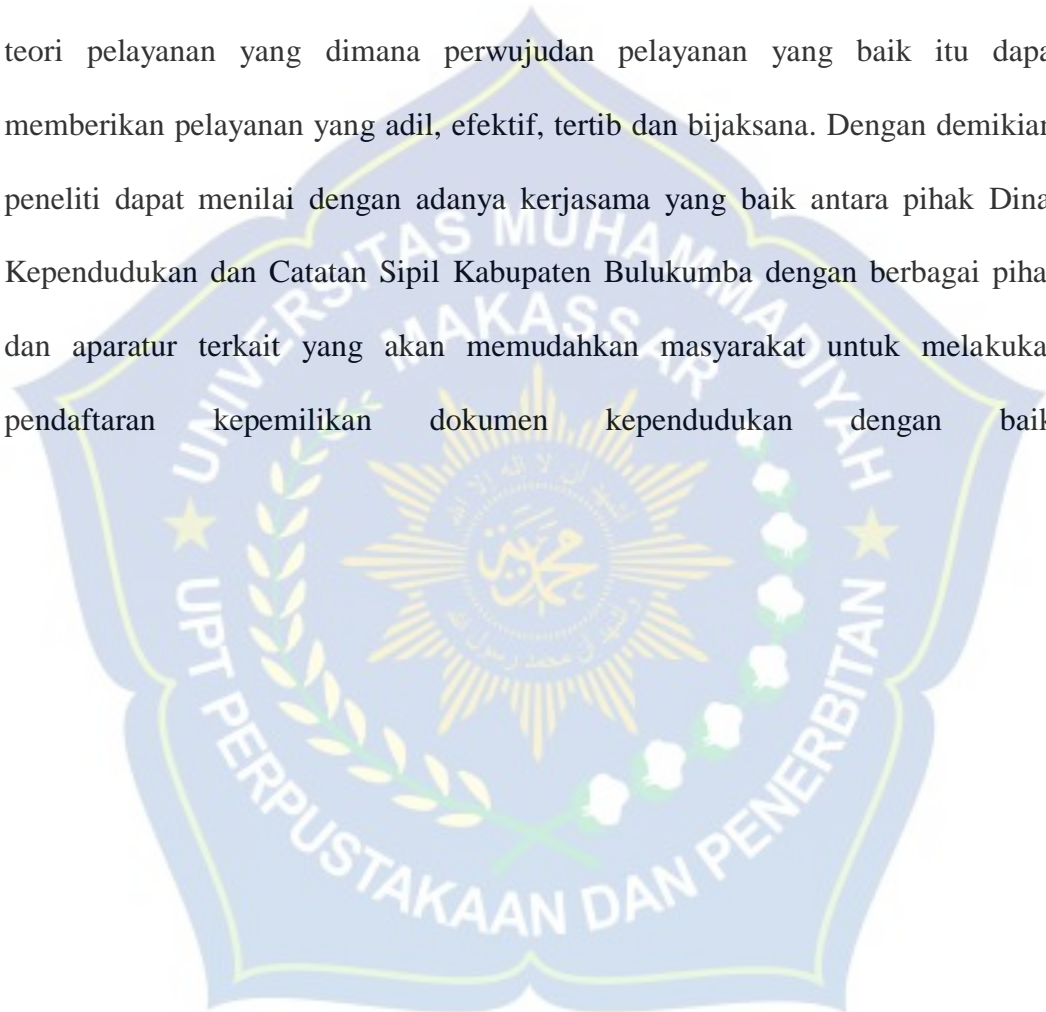
Adanya strategi dan program ini memudahkan warga dalam mengurus data dan dokumen kependudukan yang mampu diakses dimana saja, kapan saja bahkan menghemat waktu dalam kata lain, efektif dan efisien serta mengantisipasi penyebaran virus Corona. Selain itu diharapkan dapat

meningkatkan percepatan kepemilikan dokumen kependudukan di Kabupaten Bulukumba dan kualitas pelayanan di Dukcapil Bulukumba serta mewujudkan pelayanan yang prima dan semakin mendukung setiap masyarakat Kabupaten Bulukumba untuk memenuhi serta melengkapi administrasi dokumen kependudukan yang merupakan wajib bagi masyarakat.

Berdasarkan observasi di lapangan, peneliti menemukan faktor penghambat dari strategi pelayanan berbasis teknologi (*online*) di Dukcapil Bulukumba, antara lain fasilitas jaringan internet yang tidak memadai di beberapa tempat di Kabupaten Bulukumba dan juga sosialisasi terkait program Go Digital yang diusung Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Bulukumba belum merata kepada seluruh masyarakat, khususnya masyarakat yang tidak paham IT dan sosial media. Berdasarkan informasi tersebut dapat disimpulkan bahwa melakukan edukasi kepada masyarakat hal ini sejalan dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Adminduk secara Daring berdasarkan pasal 1 ayat 2 menjelaskan bahwa proses pengurusan dokumen kependudukan yang berkas persyaratannya dilakukan dengan media elektronik berbasis web dengan memanfaatkan fasilitas teknologi, komunikasi dan informasi.

Menurut peneliti, masyarakat yang masih kurang mengetahui baik itu persyaratan dan pentingnya dokumen kependudukan ditanggulangi dengan pemberian edukasi saat pelaksanaan pelayanan, selain itu informasi juga disebarkan melalui aplikasi android Disdukcapil, website, instagram dan brosur, sehingga masyarakat memiliki lebih banyak sumber untuk mendapatkan informasi. Strategi pelayanan berbasis teknologi yang diterapkan Dinas

Kependudukan dan Catatan Sipil Bulukumba sejauh ini sesuai dan sejalan dengan teori pelayanan yang dimana perwujudan pelayanan yang baik itu dapat memberikan pelayanan yang adil, efektif, tertib dan bijaksana. Dengan demikian, peneliti dapat menilai dengan adanya kerjasama yang baik antara pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba dengan berbagai pihak dan aparaturnya yang akan memudahkan masyarakat untuk melakukan pendaftaran kepemilikan dokumen kependudukan dengan baik.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dalam penelitian Strategi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kabupaten Bulukumba, maka dapat disimpulkan :

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Bulukumba mulai menerapkan pelayanan berbasis teknologi dengan tema “Dukcapil Go Digital”. Salah satu pelayanan dilakukan melalui link pengaduan, link pendaftaran dan melalui aplikasi *Whatsaap* (WA)

Atribut Layanan dalam hal ini terkait sarana dan prasarana penunjang Dukcapil Go Digital yang berbasis teknologi ini sudah mencakup semua yang dibutuhkan diantaranya disediakan komputer untuk mengakses *Website* Disdukcapil, *Handphone* sebagai media komunikasi pelayanan online, Aplikasi *Whatsapp* yang digunakan sebagai media sosial untuk komunikasi dengan masyarakat terkait pelayanan Disdukcapil Bulukumba serta fasilitas Wi-Fi gratis.

Atribut layanan terkait Penyampaian Layanan, Dinas Kependudukan Catatan Sipil Bulukumba memanfaatkan penyampaian layanan melalui via online yaitu penyebaran informasi di *Website* dan akun *Facebook* milik Disdukcapil Bulukumba, akun pribadi para pegawai Disdukcapil Bulukumba, dan juga penyampaian secara langsung kepada masyarakat yang mengunjungi kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Bulukumba serta memberikan arahan mengenai alur pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil berbasis online.

Pendekatan untuk penyempurnaan kualitas jasa, dalam hal ini Disdukcapil Bulukumba memberikan pelayanan berbasis online melalui fitur *website* dan juga Whatsapp tanpa adanya pungutan biaya apapun atau gratis. Selain itu pelayanan online juga didukung adanya format yang bisa langsung diunduh untuk formulir pendaftaran dan persyaratan kelengkapan berkas yang dibutuhkan masyarakat dalam mengurus di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Bulukumba.

Implementasi manajemen telah dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di bulukumba, dimana dalam menjalankan program layanan berbasis digital ini, para staff atau pegawai yang terjun dalam pelayanan berbasis Go Digital telah paham akan apa yang ingin diberikan kepada masyarakat. Para pegawai atau staff pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dibekali pelatihan akan pengenalan aplikasi berbasis digital yang rutin dilakukan. Proses Briefing dilakukan setiap minggunya, terlebih jika ada perubahan terkait prosedur kerja.

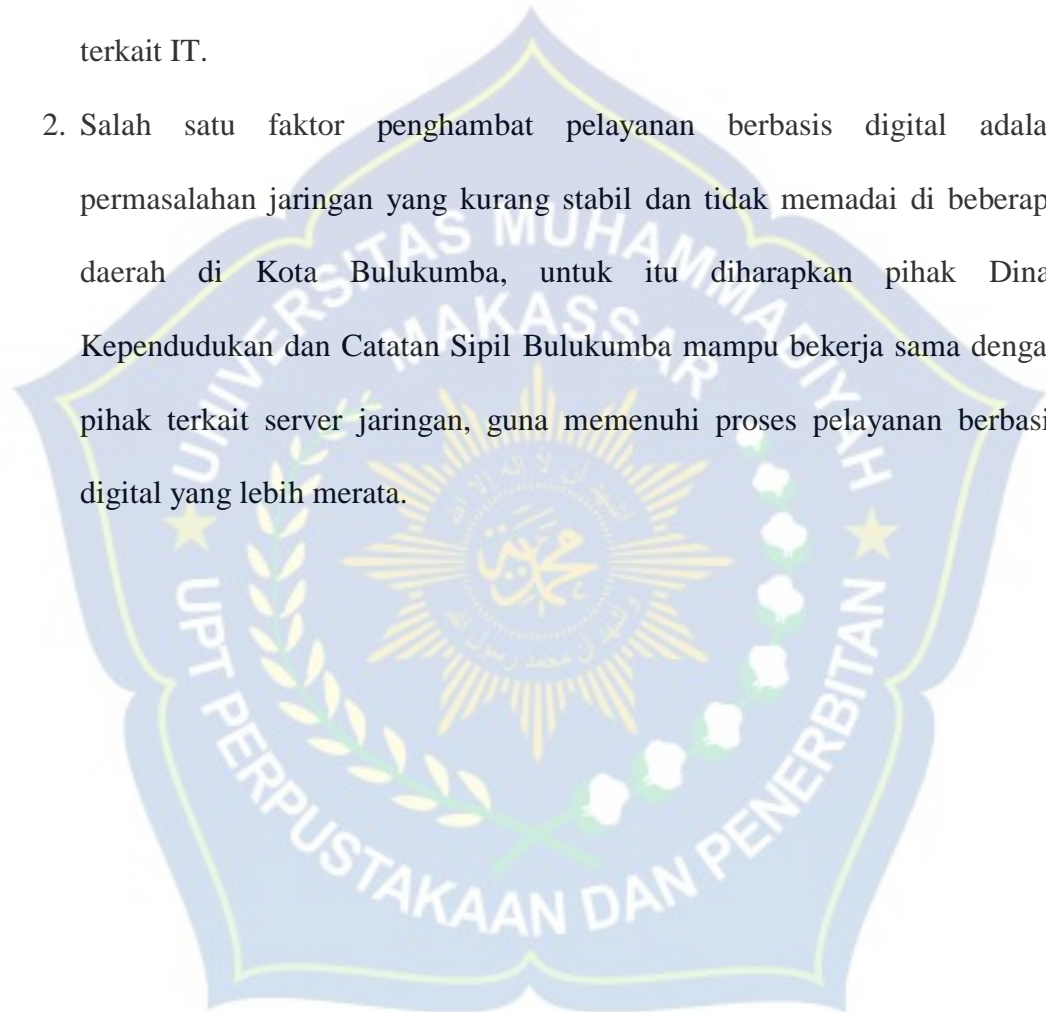
Terkait kepuasan Pelanggan atau masyarakat, Disdukcapil Bulukumba menyediakan pusat aduan pelayanan secara online. Layanan tersebut berupa komunikasi melalui pesan singkat di *Whatsapp*, chat dengan *Customer Service* di *Website* Dukcapil serta dapat mengunjungi *Facebook Fanpage* Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Bulukumba.

B. Saran

1. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Bulukumba kiranya bisa meningkatkan kualitas pelayanan yang dengan memberikan inovasi-inovasi baru yang jauh lebih efektif dan efisien, dan bisa dijangkau oleh semua

kalangan masyarakat. Khususnya bagi masyarakat yang masih terbelakang terkait IT.

2. Salah satu faktor penghambat pelayanan berbasis digital adalah permasalahan jaringan yang kurang stabil dan tidak memadai di beberapa daerah di Kota Bulukumba, untuk itu diharapkan pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Bulukumba mampu bekerja sama dengan pihak terkait server jaringan, guna memenuhi proses pelayanan berbasis digital yang lebih merata.



DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Harlan, L. O. (2019). Analisis Kinerja Pegawai Dan Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (Ktp) Di Kecamatan Mandonga Kota Kendari. *Journal Publicuho*, 2(3), 67. <https://doi.org/10.35817/jpu.v2i3.9935>
- Agung, K. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Pembaharuan.
- Akdon. (2017). *Strategic Management For Educational Management*. Alfabeta.
- Aprianty, D. R. (2016). Penerapan Kebijakan E-Government dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, volume 4(4), hlm. 1593.
- Fahlefi, Z. (2014). Penerapan Teknologi Informasi Bagi Pelaksanaan Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada BP2TSP Kota Samarinda) Zul. *Jurnal Paradigma*, 3(2), 155–166.
- Indrajit, R. E. (2005). *Electronic Government In Action : Ragam Kasus Implementasi Sukses Diberbagai Belahan Dunia*. Andi.
- Mufida, A. (2020). Polemik Pemberian Bantuan Sosial Di Tengah Pandemic Covid 19. *ADALAH Buletin Hukum & Keadilan*, 4(1), 159–166.
- Mulyadi, Deddy. 2015. *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung. Alfabeta
- Ratminto dan Atik. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar.
- Richardus, E. dan indrajit. (2004). *Electronic Government Strategi Pembangunan Dan Pengembangan System Pelayanan Publik Berbasis Tegnologi Infromasi*). Andi.
- Salusu, J. (2006). *Pengambilan Keputusan Strategik*. PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Salusu, J. (2015). *Pengambilan Keputusan Strategik*. PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Septiadi, A. D., & Alfarizi, L. S. (2020). Pemanfaatan E-KTP Sebagai Alat Bantu Sistem Kehadiran Pegawai dalam Penanggulangan Penyebaran Covid-19. *MATRIK : Jurnal Manajemen, Teknik Informatika Dan Rekayasa Komputer*, 20(1), 159–168. <https://doi.org/10.30812/matrik.v20i1.875>
- Sinambela, L. P. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik*. PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Pendidikan*. Alfabeta.
- Syafrida, S., & Hartati, R. (2020). Bersama Melawan Virus Covid 19 di Indonesia. *SALAM: Jurnal Sosial Dan Budaya Syar-I*, 7(6), 495–508. <https://doi.org/10.15408/sjsbs.v7i6.15325>
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran Edisi III*. CV. Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa..* Yogyakarta. Andi Yogyakarta.
- Umar, H. (2001). *Strategic Management In Action, Konsep, Teori, Dan Teknik Menganalisis Manajemen Trategis Strataegic Business Unit Berdasarkan Konsep Michael R. Porter, Fred R. David Dan Wheelan-Hunger*. PT. Gramedia Pustaka Utama.

Intruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*

Keputusasn Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003

Peraturan Daerah No. 7 Tahun 2015 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik





LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Hasil Wawancara

Informan 1 (Pegawai Dukcapil)

Nama Informan : Hj. Hapsa, S.Sos., M.A.P

Jabatan/pekerjaan : Kabid PIAK (Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan)

Tanggal wawancara : 28 Maret 2022

No.	Daftar pertanyaan	Jawaban
1.	Apakah pegawai di Dukcapil Bulukumba sudah paham terkait prosedur kerja pelayanan berbasis online?	Pegawai/operator dukcapil harus sudah paham terkait bagaimana prosedur kerja pelayanan berbasis online sebelum terjun melakukan pelayanan ke masyarakat
2.	Apakah pelatihan teknologi informasi berbasis digital terhadap pegawai Dukcapil Bulukumba rutin dilaksanakan sebagai penunjang kemampuan pelayanan setiap pegawai?	Setiap perubahan informasi pasti disampaikan dengan briefing setiap minggunya atau jika ada informasi tertentu dari pusat langsung dilakukan briefing
3.	Bagaimana dengan kelengkapan sarana dan prasarana penunjang Dukcapil Go Digital yang berbasis teknologi ini? Jelaskan!	Komputer, handphone, aplikasi Whatsapp dan fasilitas Wifi/ jaringan
4.	Apa saja pelayanan yang diberikan melalui Dukcapil Go Digital ini? Jelaskan!	Semua jenis layanan seperti KTP, Akta kelahiran, Akta kematian, antrian, antrian perekaman KTP dan lain-lain. Berkas-berkas persyaratan pengurusan dokumennya difoto kemudian dikirim melalui WA operator dukcapil, setelah dapat nomor antrian nanti diproses diloket dukcapil
5.	Darimana masyarakat mengetahui tentang jenis pelayanan Dukcapil Go Digital di Dukcapil Bulukumba?	Disampaikan melalui website dan facebook dukcapil serta facebook akun pribadi pegawai dan operator dukcapil
6.	Apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pelaksanaan strategi Dukcapil Go Digital?	Penghambatnya yaitu masyarakat yang gaptek, lansia yang tinggal jauh dari perkotaan dan kesulitan jaringan, lansia yang tidak memakai android.

Informan 2 (Pegawai Dukcapil)

Nama Informan : Nurafiah, S.Kom
 Jabatan/pekerjaan : Analisis Data & Informasi
 Tanggal wawancara : 28 Maret 2022

No.	Daftar pertanyaan	Jawaban
1.	Bagaimana kualitas sumber daya manusia yang ada di Kantor Dukcapil dari segi kuantitas dan kualitasnya terkait kemampuannya melakukan pelayanan yang sudah berbasis digital khususnya di era pandemi seperti sekarang? Jelaskan!	Dengan capil melaksanakan pelayanan berbasis online maka sdmnya harus tau bagaimana pelayanannya serta aplikasi yang digunakan. Dukcapil sendiri menggunakan aplikasi berupa SIAK jadi sebelumnya semua operator diberi pelatihan agar operator dapat mengerjakan data online secara cepat dan tepat
2.	Bagaimana minat dan antusias masyarakat terkait dengan pelayanan Dukcapil Go Digital yang diberlakukan saat ini? Jelaskan!	Masyarakat muda atau kaum muda sendiri cepat mengerti dan cepat tanggap, tetapi berbeda dengan masyarakat lansia yang tidak terlalu tahu bagaimana perkembangan teknologi dan tidak tahu bagaimana caranya mengirim berkas melalui Whatsapp apalagi sekarang ada aplikasi baru yaitu melalui website
3.	Berapa besar biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat agar dapat menikmati layanan Dukcapil Go Digital? Jelaskan!	Semua pelayanan di dukcapil gratis tidak ada membayar
4.	Apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pelaksanaan strategi Dukcapil Go Digital?	Faktor pendukungnya yaitu komputer harus sudah diupdate dengan aplikasi terbaru atau windowsnya. Faktor penghambatnya yaitu dimasyarakat sendiri yang tidak tahu tentang

		perkembangan teknologi serta biasanya ada kendala pada jaringan dari pusat yang mengakibatkan terhambatnya pelayanan
5.	Apakah layanan Dukcapil Go Digital memberikan akses kepada masyarakat untuk memberikan saran ataupun kritikan terhadap Dukcapil Bulukumba? Jika iya, melalui apa?	Ada layanan pengaduan yang disediakan dimana masyarakat bisa mengeluh apa saja yang mau diadukan terkait administrasi capil. Bisa juga melalui akun facebook capil serta link pengaduan atau bisa langsung datang ke kantor dukcapil
6.	Apakah strategi “Dukcapil Go Digital” yang dibuat sudah sesuai dengan aturan atau Undang-Undang yang berlaku? Jelaskan!	Iya sudah sangat sesuai, capil disuruh terus berinovasi bagaimana caranya mengembangkan aplikasi untuk mempermudah masyarakat melalui pelayanan berbasis online

Informan 3 (Masyarakat)

Nama Informan : Jumriani

Jabatan/pekerjaan : IRT

Tanggal wawancara : 29 Maret 2022

No.	Daftar pertanyaan	Jawaban
1.	Jenis dokumen dan berkas apa saja yang dibutuhkan sebagai persyaratan pengurusan?	Kartu Keluarga dan KTP dengan berkas yang dibutuhkan berupa surat pengantar dari kantor desa, buku nikah, serta saksi
2.	Darimana masyarakat mengetahui tentang jenis pelayanan Dukcapil Go Digital di Dukcapil Bulukumba?	Pegawai dukcapil yang membari tahu
3.	Bagaimana pendapat masyarakat terkait strategi Dukcapil Go Digital Dukcapil Bulukumba yang telah dilakukan di masa pandemi ini?	Menurut masyarakat pelayanan berbasis online ini sangat memudahkan karena proses pengambilan nomor antrian yang dianggap cepat dan operator capil yang responsif
4.	Apakah layanan Dukcapil Go Digital memberikan akses kepada masyarakat untuk memberikan saran ataupun kritikan terhadap Dukcapil Bulukumba? Jika iya, melalui apa?	Masyarakat jarang menggunakan layanan pengaduan yang disediakan dukcapil
5.	Menurut anda apakah sarana dan prasarana yang terdapat di Dukcapil Bulukumba sudah memadai?	Dukcapil dalam pelayanannya dilengkapi dengan komputer dan Hp sebagai media komunikasi kepada masyarakat tetapi yang disayangkan adalah fasilitas dukcapil sendiri seperti ruang tunggu serta terjadi lambatnya pelayanan dengan alasan jaringan untuk sinkronisasi data ke pusat sering terganggu

Informan 4 (Masyarakat)

Nama Informan : Rostini

Jabatan/pekerjaan : Guru

Tanggal wawancara : 29 Maret 2022

No.	Daftar pertanyaan	Jawaban
1.	Jenis dokumen dan berkas apa saja yang dibutuhkan sebagai persyaratan pengurusan?	Kartu keluarga dan KTP dengan berkas yang dibutuhkan berupa surat pengantar dari kantor desa dan dibutuhkan ttd dari kantor camat
2.	Berapa besar biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat agar dapat menikmati layanan Dukcapil Go Digital? Jelaskan!	Masyarakat tidak dikenakan biaya apapun
3.	Darimana masyarakat mengetahui tentang jenis pelayanan Dukcapil Go Digital di Dukcapil Bulukumba?	Masyarakat dapat ke kantor dukcapil untuk menanyakan bagaimana pelayanan berbasis online ini
4.	Bagaimana pendapat masyarakat terkait strategi Dukcapil Go Digital Dukcapil Bulukumba yang telah dilakukan di masa pandemi ini?	Menurut masyarakat pelayanan berbasis online ini sangat memudahkan karena prosesnya yang cepat
5.	Apakah layanan Dukcapil Go Digital memberikan akses kepada masyarakat untuk memberikan saran ataupun kritikan terhadap Dukcapil Bulukumba? Jika iya, melalui apa?	Masyarakat jarang menggunakan layanan pengaduan yang disediakan dukcapil
6.	Menurut anda apakah sarana dan prasarana yang terdapat di Dukcapil Bulukumba sudah memadai?	Biasanya pelayanan lambat atau bahkan tertunda dengan alasan jaringan terganggu

Informan 5 (Masyarakat)

Nama Informan : Rosmawati

Jabatan/pekerjaan : Pegawai

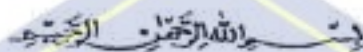
Tanggal wawancara : 11 April 2022

No.	Daftar pertanyaan	Jawaban
1.	Jenis dokumen dan berkas apa saja yang dibutuhkan sebagai persyaratan pengurusan?	KTP dengan berkas yang dibutuhkan berupa kartu keluarga dan nomor operator capil sudah ada dari operator di kantor desa
2.	Berapa besar biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat agar dapat menikmati layanan Dukcapil Go Digital? Jelaskan!	Masyarakat tidak dikenakan biaya apapun atau digratiskan
3.	Bagaimana pendapat masyarakat terkait strategi Dukcapil Go Digital Dukcapil Bulukumba yang telah dibelakukan di masa pandemi ini?	Menurut masyarakat pelayanan berbasis online ini sangat memudahkan karena hanya mendaftar online setelah itu tunggu nomor antrian dan jadwal antrian
4.	Apakah layanan Dukcapil Go Digital memberikan akses kepada masyarakat untuk memberikan saran ataupun kritikan terhadap Dukcapil Bulukumba? Jika iya, melalui apa?	Masyarakat jarang menggunakan layanan pengaduan yang disediakan dukcapil
5.	Menurut anda apakah sarana dan prasarana yang terdapat di Dukcapil Bulukumba sudah memadai?	Tentu saja dukcapil sudah disertai dengan komputer sebagai penunjang pelayanan tetapi disayangkan bahwa jaringan sering terganggu sehingga pelayanan jadi lambat dan bahkan tertunda



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN**

Alamat kantor: Jl. Sultan Alauddin No 259 Makassar 90221 Tlp. (0411) 866972, 881593, Fax. (0411) 865588



SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

**UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar,
Menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini:**

Nama : A.Ummul Arawiyah

NIM : 105641115417

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Dengan nilai:

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	7 %	10 %
2	Bab 2	18 %	25 %
3	Bab 3	9 %	10 %
4	Bab 4	8 %	10 %
5	Bab 5	4 %	5 %

Dinyatakan telah lulus cek plagiat yang diadakan oleh UPT- Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar Menggunakan Aplikasi Turnitin.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Makassar, 2 Agustus 2022
Mengetahui

Kepala UPT Perpustakaan dan Penerbitan,

S. Hum, M.I.P.
 NIM. 964 591

BAB I A. Ummul Arawiyah 105641115417

ORIGINALITY REPORT

7

SIMILARITY INDEX



6%

INTERNET SOURCES

5%

PUBLICATIONS

5%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

ojs.unud.ac.id

Internet Source

3%

2

Submitted to Universitas Dian Nuswantoro

Student Paper

3%

3

Submitted to Universitas Islam Majapahit

Student Paper

2%

Exclude quotes ☒ OnExclude bibliography ☒ OnExclude matches ☒ < 2%

BAB II Alhamdulillah Arawiyah 105641115417

ORIGINALITY REPORT

18%

SIMILARITY INDEX



20%

INTERNET SOURCES

8%

PUBLICATIONS

4%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	jurnal.untan.ac.id Internet Source	4%
2	es.scribd.com Internet Source	3%
3	etd.umy.ac.id Internet Source	2%
4	Dspace.Uii.Ac.Id Internet Source	2%
5	www.scribd.com Internet Source	2%
6	repository.unhas.ac.id Internet Source	2%
7	repo.unand.ac.id Internet Source	2%
8	repo.apmd.ac.id Internet Source	2%

BAB III A. Umman Arawiyah 105641115417

ORIGINALITY REPORT

9%

SIMILARITY INDEX



9%

INTERNET SOURCES

2%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

unmasmataram.ac.id

Internet Source

2%

2

repository.unej.ac.id

Internet Source

2%

3

fia.ub.ac.id

Internet Source

2%

4

repository.ub.ac.id

Internet Source

2%

5

repository.uinbanten.ac.id

Internet Source

2%

Exclude quotes

Off

Exclude matches

4.2%

Exclude bibliography

On

BAB IV Administrasi Arawiyah 105641115417

ORIGINALITY REPORT

8%

SIMILARITY INDEX



turnitin

8%

INTERNET SOURCES

5%

PUBLICATIONS

3%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

digilibadmin.unismuh.ac.id

Internet Source

8%

Exclude quotes

On

Exclude bibliography

On

Exclude matches

< 20%



BAB V A. Umriqul Arawiyah 105641115417

ORIGINALITY REPORT

4%

SIMILARITY INDEX



4%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

text-id.123dok.com

Internet Source

2%

2

123dok.com

Internet Source

2%

Exclude quotes

On

Exclude bibliography

On

Exclude matches

< 2%

Lampiran 3. Dokumentasi Pelaksanaan Penelitian

Wawancara dengan pegawai Dukcapil



Pegawai berpakaian rapi dan profesional



Ruang pelayanan



Tempat duduk untuk masyarakat di ruang tunggu



Proses pelayanan perekaman KTP-EL



Proses perekaman KTP-EL di mobil pelayanan keliling Disdukcapil





Wawancara dengan masyarakat yang telah menerima pelayanan dari Dukcapil Kabupaten Bulukumba





**Universitas
Muhammadiyah
Makassar**

Integrity - Professionalism - Entrepreneurship

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Faculty of Social and Political Sciences

Masara Ibra Tamini 5 - Jalan Sultan Alauddin No. 219 Makassar 90221

Telp: (0411) 866 972 Fax: (0411) 865 588

Official Email: disip@unismuh.ac.id

Official Web: <http://unismuh.ac.id>

Nomor : 0385/FSP/A.6-VIII/III/1443 H/2022 M
Lamp. : 1 (satu) Eksampler
Hal : Pengantar Penelitian

Kepada Yth.
Bapak Rektor, Cq. Lembaga Penelitian dan
Pengabdian pada Masyarakat (LP3M) Unismuh
Di -
Makassar

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan rencana penelitian mahasiswa untuk melengkapi data dalam rangka Penulisan Skripsi, maka diharapkan kepada Bapak/Ibu kiranya dapat memberikan Pengantar Penelitian kepada :

Nama Mahasiswa : A. Ummul Arawiyah

Stambuluk : 105641115417

Jurusan : Ilmu Pemerintahan

Lokasi Penelitian : Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba.

Judul Skripsi : "Strategi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Bulukumba dalam Pemanfaatan Teknologi Informasi di Masa Pandemi Covid-19".

Demikian Pengantar Penelitian ini disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya yang baik, diucapkan banyak terima kasih.

Jazakumullahu Khaeran Katziraa.

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Makassar, 17 Maret 2022

Dekan,
Lj. Waki Dekan I

Andi Luthur Prianto, S.IP., M.Si.
NBM. 992 797



Kemajuan Untuk Bangsa dan Umat Manusia
Progress for the Nation and Humankind

Ilmu Administrasi Negara - Ilmu Pemerintahan - Ilmu Komunikasi
Public Administration - Government Studies - Communication Science



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
Jl. Sultan Abdulkin No. 259 Telp 866972 Fax 0411960588 Makassar 90211 E-mail: lp3muhmah@gmail.com



Nomor : 803/05/C.4-VIII/III/43/2022

Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth.

Bapak / Ibu Bupati Bulukumba

Cq. Kantor Kesatuan Bangsat. dan Politik Lujamas
di -

Bulukumba

السنة ١٤٤٣ هـ

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 0385/FSP/A.4-II/III/1443/2022 tanggal 17 Maret 2022, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : **A UMMUL ARAWIYAH**

No. Stambuk : **10564 1115417**

Fakultas : **Fakultas Sosial dan Politik**

Jurusan : **Ilmu Pemerintahan**

Pekerjaan : **Mahasiswa**

Bermaksud melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul :

"Strategi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Bulukumba dalam Pemanfaatan Teknologi Informasi di Masa Pandemi Covid-19"

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 22 Maret 2022 s/d 22 Mei 2022.

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan Jazakumullahu khaeran katziraa.

السنة ١٤٤٣ هـ

Ketua LP3M,

Dr. Ir. Abubakar Id'nan, MP.
NBM 101 7716



PEMERINTAH KABUPATEN BULUKUMBA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Jln. Dr. Sutomo No. 4 Telp. (0413) 85003 Bulukumba 92511

Nomor	074/189/Keshangpo/III/2022	Kepada	
Sifat	Biasa	Yth	Kepala Dinas Penanaman Modal, PTSP dan Tenaga Kerja Kab. Bulukumba
Lampiran	-	di-	Jalan Kenari No. 13 Bulukumba
Perihal	Rekomendasi		

Berdasarkan Surat Ketus LP3M Unismuh Makassar Nomor : 803/05/C.4-VIII/III/43/2022 tanggal 17 Maret 2022 Perihal Permohonan Izin Penelitian.

Dengan ini disampaikan kepada Bapak/Ibu/Saudara (i) baliwa yang tersebut dibawah ini :

Nama	: A. UMMUL ARAWIYAH
Tempat/Tgl Lahir	: Bulukumba, 04-08 - 1999
No Pokok	: 105641115417
Program Studi/Prodi	: Ilmu Pemerintahan
Jenis Kelamin	: Perempuan
Pekerjaan	: Mahasiswa UNISMUH Makassar
Alamat	: Perumahan Griya Asinda Pratam Gowa
	: Hp. 081356308459
Email	: aummularawiyah@gmail.com

Bermaksud akan mengadakan Penelitian di Dinas Kependudukan dan Sipil Kabupaten Bulukumba dalam rangka Penyelesaian Skripsi dengan Judul:

“ STRATEGI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL BULUKUMBA DALAM PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI DI MASA PANDEMI COVID-19 ”

S e l a m a : Tmt. 22 Maret s/d 22 Mei 2022

Pengikut/Ang. Team : Tidak Ada

Sehubungan dengan hal tersebut diatas dianggap layak mendapatkan Surat Keterangan Penelitian.

Demikian disampaikan kepada saudara untuk dimaklumi dan bahan seperlunya.

Bulukumba, 22 Maret 2022



PIL. KEPALA BADAN

AHMAD AREFAN, SIP. MTb

Pangkat Pembina Tk. I

19721212 199202 1 001

Tembusan :

1. Bupati Bulukumba (sebagai laporan)
2. FKPD Kab. Bulukumba
3. Ketua LP3M Unismuh di Makassar
4. Peninggal



PEMERINTAH KABUPATEN BULUKUMBA
DINAS PENANAMAN MODAL, PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DAN TENAGA KERJA
 Alamat : Jl. Kenari No.13 Telp. (0413) 85060 Bulukumba 92512

Bulukumba, 22 Maret 2022

Nomor : 149/DPMPTSPK/III/2022
 Lampiran :
 Perihal : Izin Penelitian

Kepada
 Yth. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan
 Sipil Kab. Bulukumba
 Di Tempat

Berdasarkan Surat Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Nomor : 074/189/Kesbangpol/III/2022 tanggal 22 Maret 2022 Perihal Rekomendasi Izin Penelitian maka yang tersebut dibawah ini :

Nama	: A.UMMUL ARAWIYAH
Nomor Pokok	: 105641115417
Program Studi	: ILMU PEMERINTAHAN
Institusi	: UNISMUH MAKASSAR
Alamat	: PERUMAHAN GRIYA ASINDA PRATAM GOWA

Bermaksud melakukan Penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulukumba dalam rangka SKRIPSI dengan judul "STRATEGI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL BULUKUMBA DALAM PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI DI MASA PANDEMI COVID - 19 " yang akan berlangsung pada tanggal 22 Maret s/d 22 Mei 2022.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, pada prinsipnya kami mengizinkan yang bersangkutan untuk melaksanakan kegiatan tersebut dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Mematuhi semua Peraturan Perundang - Undangan yang berlaku dan mengindahkan adat - istiadat yang berlaku pada masyarakat setempat;
2. Tidak mengganggu keamanan/ketertiban masyarakat setempat;
3. Penelitian/pengambilan data menyimpang dari izin yang diberikan;
4. Melaporkan hasil pelaksanaan penelitian/pengambilan data serta menyerahkan 1(satu) eksamplar hasilnya kepada Bupati Bulukumba Cq. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kab. Bulukumba;
5. Surat izin ini akan dicabut atau dianggap tidak berlaku apabila yang bersangkutan tidak memenuhi ketentuan sebagaimana tersebut di atas, atau sampai dengan batas waktu yang telah ditentukan kegiatan penelitian/pengumpulan data dimaksud belum selesai.

Demikian surat izin ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.



AN Z. FAHMI, S.STP., M. AP

Pembina Tk.I

19820212 200212 1 001

Tembusan:

1. Bupati Bulukumba di Bulukumba (sebagai laporan);
2. Kepala Badan Kesbangpol Kab. Bulukumba di Bulukumba;
3. Arsip

RIWAYAT HIDUP



A. Ummul Arawiyah, atau akrab disapa Ewy, lahir di Kabupaten Bulukumba, Provinsi Sulawesi Selatan pada tanggal 04 Agustus 1994. Penulis merupakan anak pertama dari Bapak A. Bustan dan Ibu Marniati. Menempuh Pendidikan di SDN 226 Balleanging tahun 2005-2011, SMPN 11 Bulukumba tahun 2011-2014, SMAN 9 Bulukumba tahun 2014-2017, Pada tahun yang sama penulis terdaftar menjadi Mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Makassar Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Pemerintahan dan tamat pada tahun 2022.

Dengan ketekunan, motivasi tinggi untuk terus belajar dan berusaha. Penulis telah berhasil menyelesaikan pengerjaan tugas akhir skripsi ini. Semoga dengan penulisan tugas akhir skripsi ini mampu memberikan kontribusi positif bagi dunia Pendidikan.

Akhir kata penulis mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya atas terselesainya skripsi yang berjudul **“Strategi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kabupaten Bulukumba”**