



ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI MASA PANDEMI COVID-19 (STUDI KASUS PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BUKITTINGGI)

Eka Putra^a, Roni Ekha Putera^b

^aInstitut Teknologi Dan Bisnis Haji Agus Salim, Bukittinggi, pakekanaro@gmail.com

^bDepartemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Andalas, roniekhaputera@soc.unand.ac.id

ABSTRAK

This study is a research with a qualitative approach that describes how to improve compliance with public service standards by looking at the service quality of the Population and Civil Registration Service in improving services during the Covid-19 Pandemic in Bukittinggi City. Based on the results of the analysis, the quality of this service does not appear by itself, there is the involvement of the community and the Population and Civil Registry Office of the City of Bukittinggi in this matter. There are 5 indications in the quality of this service, namely in tangible terms the Population and Civil Registry Office of Bukittinggi City in providing physical services to the community, in addition to providing technical guidance to employees is also physical evidence that is very helpful in supporting the services of the Population and Civil Registry Office of Bukittinggi City to the public. Bukittinggi community. In terms of reliability, the Population and Civil Registry Office of the City of Bukittinggi to the people of Bukittinggi has been reliable in providing services, this can be seen from the satisfaction felt by the people of Bukittinggi towards the services of the Department of Population and Civil Registration of the City of Bukittinggi to the people of Bukittinggi, in terms of responsiveness of the Department of Population and Civil Registry. The city of Bukittinggi serves well and is responsive in responding to all community problems so as to create comfort in the use of services.

Keyword: Service, Community, Covid-19

ABSTRAK

Penelitian ini merupakan penelitian dengan pendekatan kualitatif yang mendeskripsikan tentang bagaimana meningkatkan kepatuhan standar pelayanan publik dengan melihat kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam meningkatkan pelayanan selama masa Pandemi Covid-19 di Kota Bukittinggi. Berdasarkan hasil analisis Kualitas layanan ini tidak muncul dengan sendirinya, adanya keterlibatan masyarakat dan dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bukittinggi dalam hal ini. Ada 5 indikasi dalam kualitas pelayanan ini yaitu secara *tangible* Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bukittinggi dalam memberikan layanan fisik kepada masyarakat, selain itu melakukan pemberian Bimtek kepada para karyawan juga merupakan bukti fisik yang sangat membantu dalam menunjang pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bukittinggi kepada masyarakat Bukittinggi. Secara *reliability*, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bukittinggi kepada masyarakat Bukittinggi sudah reliable dalam memberikan pelayanan, ini terlihat dari rasa puas yang dirasakan oleh masyarakat Bukittinggi terhadap pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan

Received Juni 30, 2022; Revised Juli 2, 2022; Accepted Agustus 22, 2022

Sipil Kota Bukittinggi kepada masyarakat Bukittinggi, dari segi *responsiveness* Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bukittinggi melayani dengan baik dan cepat tanggap dalam menanggapi semua masalah masyarakat sehingga menimbulkan kenyamanan terhadap penggunaan layanan.

Kata Kunci: Pelayanan, Masyarakat, Covid-19

1. PENDAHULUAN

Selama Covid-19 mewabah, banyak tercipta inovasi, kreativitas, dan terobosan yang dilakukan banyak pihak. Selain penerapan teknologi, ada juga inovasi atau terobosan yang muncul dari pendekatan humanis kepada masyarakat Kementerian pendayagunaan aparatur Negara dan reformasi birokrasi (PANRB) pun berinisiatif untuk memberikan apresiasi bagi pihak yang menciptakan inovasi pelayanan public penanganan Covid-19. Selain memberikan penghargaan, Kementerian PANRB juga membantu penyebarluasan atau replikasi inovasi tersebut ke berbagai daerah. Penghimpunan inovasi ini bertujuan untuk mendapatkan basis data inovasi Covid-19 yang memenuhi syarat dan kriteria sehingga dapat menjadi pembelajaran dan tukar-menukar pengetahuan, baik pada level nasional maupun internasional. Untuk memutus rantai penyebaran Covid-19, pemerintah juga memberi tahu untuk tidak perlu hadir di kantor, tetapi tetap bisa terhubung dengan pemanfaatan teknologi. Terlepas dari konteks pekerjaan, pelaksanaan work from home (WFH) juga berdampak pada pengurangan kemacetan dan mengurangi polusi udara. Dapat dikatakan bahwa pelayanan umum merupakan salah satu dari 5 area perubahan reformasi birokrasi. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan. Pelayanan umum yaitu pelayanan yang diberikan oleh pemerintah atau penyedia layanan public kepada masyarakat umum. Pelayanan yang baik kepada masyarakat yakni memberikan pelayanan prima (cepat, tepat, adil, konsisten, transparan, dan lain-lain), memuaskan pelanggan dan mewujudkan good governance (kepemerintahan yang baik)..

Kualitas Aparatur Sipil Negara (ASN) saat ini memang masih jauh dari yang diharapkan. Hal ini disebabkan karena beberapa hal, bukan hanya keahlian atau kompetensi yang tergolong rendah, aspek lain yang terkait dengan karakter dan kepribadian pun tidak memperlihatkan profesionalisme ASN dalam memberikan pelayanan. Rendahnya kualitas ASN ini antara lain disebabkan oleh latar belakang pendidikan yang dimiliki. Hal ini berpengaruh langsung kepada kompetensi dan kualitas kerja ASN. Pekerjaan-pekerjaan yang bersifat administrasi ternyata masih mendominasi pekerjaan dan tugas-tugas yang dilaksanakan oleh ASN. Graeber, seorang antropolog Amerika bahkan menyatakan bahwa pekerjaan yang bersifat administratif merupakan pekerjaan yang tidak termasuk dalam kategori signifikan, walaupun masih tetap diperlukan untuk menciptakan manajemen perkantoran yang tertib dan rapih. Pada dasarnya, kerja administratif masih diperlukan, namun harus diatur sesuai dengan kebutuhan organisasi dan kualifikasi karyawan

Peran Aparatur Sipil Negara (ASN) sangat menentukan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintahan termasuk di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Oleh sebab itu, pemerintah berupaya meningkatkan kualitas ASN dengan dilengkapi keterampilan terkait teknologi atau pelayanan dengan sistem daring. Walaupun sebelum terjadinya pandemi Covid 19, pelayanan publik dengan sistem daring sudah dimulai, namun sebuah revolusi teknologi yang tidak bisa ditawar lagi telah mengubah tatanan sistem birokrasi dalam pemerintahan. Hal tersebut, menjadi tantangan tersendiri bagi pemerintah dalam mewujudkan Aparatur Sipil Negara (ASN) yang professional.

Peningkatan kualitas pelayanan publik adalah salah satu isu yang sangat penting. Hal ini terjadi karena disatu sisi tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan semakin besar sementara praktek penyelenggara pelayanan tidak mengalami perubahan yang berarti. Masyarakat setiap waktu menuntut pelayanan publik yang berkualitas, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan.

Pelaksanaan survey IKM yang dilaksanakan sekali setahun oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi juga merupakan langkah rutin dalam memenuhi kepatuhan standar pelayanan publik untuk meningkatkan pelayanan publik. Berikut adalah nilai IKM Pelayanan dari tahun 2019– 2021.

Tabel 1. Nilai Unsur Pelayanan Menurut Respon Masyarakat Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2018-2020

No	Tahun	Nilai Rata-Rata	Predikat
1.	2018	82, 89	B(Baik)
2.	2019	86, 180	B(Baik)
3.	2020	90. 47	A(SangatBaik)

Sumber: Bidang Data Dukcapil Kota Bukittinggi, Tahun 2021

Hasil pengukuran kualitas unsur pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi diperoleh hasil indeks kepuasan masyarakat tahun 2019 sebesar : 82, 89, yang berarti kinerja unit pelayanan ini berada dalam mutu pelayanan publik dengan nilai B dengan kategori baik. Hasil pengukuran kualitas unsur pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi diperoleh hasil IKM tahun 2020 sebesar:86, 180, yang berarti kinerja unit pelayanan ini berada dalam mutu pelayanan B dengan kategori baik. Hasil pengukuran kualitas unsur pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi diperoleh hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun 2021 sebesar : 90. 47 yang berarti kinerja unit pelayanan ini berada dalam mutu pelayanan A dengan kategori sangat baik, karena berada dalam interval konversi Indeks Kepuasan Masyarakat 88. 31- 100. 00.

Penelitian ini bertujuan untuk mengalisis mengetahui kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam meningkatkan pelayanan selama masa Pandemi Covid-19 di Kota Bukittinggi. Penelitian ini mencoba untuk menjelaskan mengetahui kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam meningkatkan pelayanan selama masa Pandemi Covid-19 di Kota Bukittinggi.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kualitas Pelayanan Publik

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

- a) adanya rasa cinta dan kasih sayang
- b) adanya keyakinan untuk saling tolong-menolong sesamanya
- c) adanya keyakinan bahwa berbuat baik kepada orang lain adalah salah satu bentuk amal saleh.

Pelayanan umum atau pelayanan publik menurut Sadu Wasistiono (2001 :51-52) adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah maupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau 12 Kualitas Pelayanan Publik kepentingan masyarakat.

2.2 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

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

- a) Memulai sikap mengenali dinamika pelanggan terhadap apa yang mereka butuhkan dan apa yang mereka inginkan.
- b) Mengembangkan suatu kerangka pendekatan kearah pencapaian

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

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

- a) Tepat dan relevan, yaitu pelayanan yang mampu untuk memenuhi persepsi dan kebutuhan individu masyarakat.
- b) Tersedia, yaitu pelayanan yang dapat di jangkau oleh semua orang atau kelompok yang di prioritaskan.
- c) Bisa menimbulkan rasa adil, yaitu terbuka dalam memberikan pelayanan terhadap individu atau sekelompok orang yang ada dalam keadaan yang sama. Bisa diterima, yaitu pelayanan yang memiliki kualitas dan apabila dilihat dari teknik atau cara kualitas, kemudahan, kenyamanan, tepat waktu dan cepat responsive serta manusiawi.
- d) Ekonomis dan efisien, yaitu suatu sudut pandang oleh pengguna pelayanan dan dapat dijangkau melalui tarif serta pajak oleh semua kalangan masyarakat.

- e) Efektif, yaitu memberikan keuntungan oleh pengguna dan semua lapisan masyarakat.

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

3. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Sumber data

Penelitian ini termasuk Jenis Penelitian Ini penelitian kualitatif. Jenis penelitian kualitatif untuk menjawab sebuah permasalahan secara mendalam dalam konteks waktu dan situasi yang bersangkutan, dilakukan secara wajar dan alami sesuai dengan kondisi objektif di lapangan). Dalam penelitian ini, peneliti ingin mengetahui kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam meningkatkan pelayanan selama masa Pandemi Covid-19 di Kota Bukittinggi Lokasi penelitian ini mengambil lokasi di Kota Bukittinggi Sumatera Barat. Sumber data pada penelitian ini adalah narasumber yang diambil dari Kepala dan Staff Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil serta masyarakat yang menerima pelayanan di Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bukittinggi.

3.2 Teknik analisis data

Teknik analisis data dilakukan dengan menggunakan teknik analisis data kualitatif, dengan melakukan analisis data secara intensif terhadap data yang diperoleh di lapangan berupa kata-kata. Adapun langkah-langkah yang digunakan dalam menganalisis data sesuai dengan prosedur dengan tahap- tahap sebagai berikut:

1. Reduksi Data

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

2. Penyajian Data

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

3. Penarikan Kesimpulan

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

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada masa pandemi Covid-19 semua kegiatan masyarakat dibatasi untuk melakukan kontak fisik. Implikasi yang dirasakan dengan pembatasan ini adalah munculnya minimalisir layanan tanpa tatap muka atau kontak fisik seperti pelayanan online dan kewajiban menggunakan masker dalam melakukan aktivitas, hal ini juga diterapkan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bukittinggi.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bukittinggi sebagai salah satu kantor yang melakukan pelayanan dalam pemberkasan kependudukan masyarakat kota Bukittinggi juga menerapkan pelayanan online dan penggunaan masker serta jaga jarak di area kedinasannya agar pelayanan yang dilakukan kepada masyarakat berjalan optimal dan pencegahan penyebaran Covid-19 juga bisa dikendalikan. Pelayanan yang optimal ini memberikan kesan baik dari masyarakat kepada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bukittinggi. Kualitas layanan ini tidak muncul dengan sendirinya, adanya keterlibatan masyarakat dan dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bukittinggi dalam hal ini. Ada 5 indikasi dalam kualitas pelayanan ini yaitu:

1. Tangible (Bukti Langsung) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan, dan sarana komunikasi. Dari Hasil wawancara peneliti, Ini sudah sesuai dengan teori Zeithaml-Berry (2005) dimana karyawan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bukittinggi sudah menggunakan atribut seperti pakaian yang rapi, memakai tag nama memudahkan untuk masyarakat mengenali para karyawan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bukittinggi dan untuk kelengkapan fasilitas infrastruktur baik sebelum dan sesudah Covid-19 sudah memadai serta pada saat Covid-19 ini ditambah dengan alat-alat kesehatan yang juga lengkap seperti hand sanitizer dan masker disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bukittinggi. Untuk alat penunjang pelayanan online seperti jaringan internet dan komputer sudah memadai yang memudahkan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bukittinggi dalam memberikan layanan fisik kepada masyarakat, selain itu melakukan pemberian Bimtek kepada para karyawan juga merupakan bukti fisik yang sangat membantu dalam menunjang pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bukittinggi kepada masyarakat Bukittinggi.

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

2. Reliability (Keandalan) kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Dalam memberikan pelayanan pada masa Pandemi Covid-19 reliability dalam pemberian pelayanan sangat dibutuhkan, mengingat tidak semua masyarakat bisa menikmati pelayanan secara online, maka Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bukittinggi kepada masyarakat Bukittinggi sudah reliable dalam memberikan pelayanan, ini terlihat dari rasa puas yang dirasakan oleh masyarakat Bukittinggi terhadap pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bukittinggi kepada masyarakat Bukittinggi.

Berdasarkan wawancara saya dengan SS mengenai keandalan para staf Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil di Kota Bukittinggi dalam memberikan pelayanan

terhadap masyarakat sebagai berikut: “Para karyawan di kantor Catatan Sipil Kota Bukittinggi ini sudah memiliki keahlian dalam melayani, di masa pandemi sekarang di mana pelayanan berfokus pada pelayanan *online*, para operator diwajibkan harus tau mengoperasikan komputer. Semakin lihai para staf dalam menggunakan komputer semakin cepat pula pelayanan selesai. Tidak semua para karyawan dulu pandai menggunakan komputer. Namun ada namanya bimtek yang dilakukan oleh para karyawan, mereka diajari oleh para ahli di bidang tersebut. Kemampuan kelihaihan para karyawan merupakan salah satu alasan yang membuat pelayanan baik di mata para masyarakat Bukittinggi yang datang di Catatan Sipil”(hasil wawancara dengan SS pada tanggal 18 Juli 2022).

3. Responsiveness (Tanggap), keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Selain bukti fisik dan keandalan, tanggapan pemberi layanan sangat berpengaruh dalam memberikan layanan terhadap masyarakat. Dari hasil wawancara yang dilakukan, dapat dijelaskan bahwa Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bukittinggi melayani dengan baik dan cepat tanggap dalam menanggapi semua masalah masyarakat sehingga menimbulkan kenyamanan terhadap penggunaan layanan.

Dari hasil wawancara peneliti dengan informan berinisial SS sebagai Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil kota Bukittinggi yaitu Kedua belah pihak harus bekerja sama baik dari pihak pemberi layanan dan dari pihak penerima layanan, dengan cara masyarakat harus menjelaskan atau memberi tahu apa masalahnya kepada pihak yang bersangkutan setelah itu pihak pemberi layanan akan merespon keperluan masyarakat yang menerima layanan sesuai dengan kebutuhan dan keperluan masyarakat penerima layanan.

4. Assurance (Jaminan), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko, atau keragu-raguan. Berdasarkan hasil wawancara Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bukittinggi menjamin semua pemberian layanan sudah sesuai dengan standar yang ditetapkan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bukittinggi dan memberikan teguran kepada karyawan jika terjadi kekeliruan dalam hal melayani keluhan masyarakat dan ini memberikan kenyamanan terhadap masyarakat Bukittinggi sebagai penerima layanan.

Dari hasil wawancara peneliti bahwa pihak Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil di Kota Bukittinggi memberikan rasa yakin dan rasa percaya terhadap masyarakat dari segi kemampuan dalam memberikan pelayanan serta dari segi kesopansantunan karyawan untuk melayani dengan baik guna untuk menjalankan tanggungjawab seorang pemberi layanan. Setiap kesalahan akan mendapatkan sanksi demi kenyamanan masyarakat, pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Bukittinggi saat ada kesalahan yang dilakukan oleh pemberi layanan maka akan ada sanksi yang diberikan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil melakukan teguran langsung kepada pemberi layanan, ini bertujuan untuk memberikan kenyamanan terhadap penerima layanan agar tidak terjadi kesalahan yang berulang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat penerima layanan, sehingga dapat memberikan kesan yang baik agar meningkatkan kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Bukittinggi.

5. Empathy (Empati). meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik penyampaian tutur kata yang sopan, perhatian pribadi dengan berusaha memahami apa yang diperlukan oleh masyarakat penerima layanan atau memahami kebutuhan para pelanggan. Berdasarkan hasil wawancara Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota

Bukittinggi membuka layanan online berupa layanan berbasis aplikasi whatsapp untuk masyarakat yang mengalami kendala dalam menggunakan aplikasi layanan online sebagai salah satu gebrakan yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bukittinggi pada masa Covid-19. Hal ini merupakan usaha yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bukittinggi dalam memahami dan berkomunikasi dengan masyarakat Bukittinggi agar memberikan kepuasan dalam hal layanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bukittinggi.

Dari hasil wawancara peneliti dengan informan yang berinisial NR, AS dan DW di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memberikan kenyamanan seperti, banyak masyarakat yang meminta bantuan berupa mempertanyakan sesuatu hal yang mereka tidak mengerti seputar kendala yang mereka masyarakat yang ingin melakukan punli bahwa itu dilarang. Dari hasil wawancara peneliti dengan informan yang berinisial NR, AS dan DW di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memberikan kenyamanan seperti, banyak masyarakat yang meminta bantuan berupa mempertanyakan sesuatu hal yang mereka tidak mengerti seputar kendala yang mereka.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

- a. Pada tahun 2019 pelayanan di Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil masih berjalan dengan lancar tidak ada permasalahan maka jumlah pelayanan mencapai 20.156 pada tahun 2020 terjadi penurunan pelayanan dinas kependudukan Catatan Sipil kota Bukittinggi dikarenakan pelayanan yang dilaksanakan di dinas Dukcapil bersifat online, maka masyarakat sangat kebingungan dalam pengurusan dokumen di dinas Dukcapil dikarenakan masyarakat tidak mengerti tentang penggunaan telegram dan juga masyarakat masih ada yang belum mempunyai hp Android.
- b. Pada Tahun 2020 pelayanan dukcapil saat pandemi Covid-19 sebanyak 18.450, dimasa covid dinas duk Catatan Sipil kota Bukittinggi dalam pelayanan online informasi di media syarat2 dalam pengurusan dokumen tapi masih banyak masyarakat terkendala dalam. persyaratan masih kurang maka pelayanan dokumen masyarakat yang di tidak memenuhi syarat tidak dapat di proses, dan bagi masyarakat yang tidak mempunyai Hp android tetap dilayani hanya sebatas meja informasi maka pelayanan tetap berjalan walaupun tidak bisa tatap muka.

2. Saran

Saran untuk Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi yaitu Pengembangan inovasi layanan perlu dijalankan secara berkelanjutan dengan memperkuat penggunaan big data yang terintegrasi, Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi mengadakan evaluasi secara rutin terhadap inovasi layanan dan mengupayakan serta melengkapi keterbatasan sarana dan prasarana khususnya terkait dengan jaringan yang merupakan kunci utama terlaksananya pelayanan berbasis online. Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi juga dapat mengadakan sosialisasi yang lebih intensif kepada masyarakat agar inovasi yang dilakukan dapat dikenal dan digunakan oleh seluruh masyarakat Kota Bukittinggi sehingga dapat dengan mudah diakses masyarakat.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- A. Zeithaml, V. Parasuraman, A. and L. B. L. (2005). B. LL. (Ed.), Delivery Quality Service :Balancing Customer Perceptions And Expectations.

- Abdussamad, Zuchri. 2011. *Pelayanan Publik Kompetensi & Komitmen Aparat dalam Pelayanan Perizinan*. Jakarta. Pustaka Indonesia Press.
- Achmad. M. (2010). *Teori-Teori Mutakhir Administrasi Publik*. Rangkang Education.
- Agus Dwiyanto. (2005). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*
- Atik Sulistio Utami, Program Pelatihan SDM dan Kualitas Pelayanan, FISIP, UNAIR, 2001.
- Ayu Amira Rosyad. (2016). Analisis penerapan prinsip good governance dalam rangka pelayanan publik di badan pelayanan perizinan terpadu satu pintu di kota Samarinda.
- Hamoto, fasochan, Strategi Kepuasan Pelanggan Dalam Mempertahankan Dan Meningkatkan Loyalitas Pelanggan, *Jurnal(Online)* Diakses Pada Tanggal 14 Maret 2017.
- Heene, Aime, dkk. 2010. *Manajemen Strategik Keorganisasian Publik*. Bandung. Refika Aditama.
- Holle, ErickS. 2011. *Jurnal. Pelayanan Publik Melalui Electronic Government: Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi Dalam Peningkatan Public Service*.
<http://definisiimu.blogspot.co.id/2012/11/definisi-strategi.html>. Diakses Pada Tanggal 25 Februari 2017.
- Ir. Moh. Nazir, 2003, *Metode penelitian*, Ghalia Indonesia, Jakarta *mus Lengkap Bahasa Indonesia. 1997. Jakarta:Departemen Pendidikan dan Kebudayaan*. tanggal 17 November 2015).
- Josef kumiawan Kairupan Josef. (2015). Pengaruh Reformasi Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara. Vol 4, No. 35.
- Kamaruddin, S. 2019. *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik, konsep dimensi indikator dan implementasinya*.
- Kasmir, Etika Customer service, Jakarta:Raja Grafindo Persada, 2006. Kasmir, Pemasaran Bank, Jakarta:Pemada Media, 2005.
- Tjiptono, Fandy, Service Management Mewujudkan Layanan Prima, Yogyakarta:CV Andi Offset, 2012. wood, Ivone, Layanan Pelanggan, Yogyakarta: Graha

