

# Efektivitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi dalam Memberi Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi COVID-19

Febri Dwi Ramayanti\*<sup>1</sup>, Febri Yuliani<sup>2</sup>, Adianto<sup>3</sup>  
<sup>123</sup>Magister Ilmu Administrasi Pascasarjana Universitas Riau  
Korespondensi : ferbidw941@gmail.com

## Abstrak

COVID-19 memberi dampak yang sangat besar disemua aspek kehidupan, termasuk pelayanan publik. Untuk membunuh mata rantai penyebaran COVID-19, pemerintah menutup pelayanan publik. Untuk tetap memberi pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi menerapkan sistem pelayanan online. Melihat banyaknya keluhan dari masyarakat, setelah dikeluarkannya kebijakan diperbolehkan membuka kembali pelayanan tatap muka, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi membuka kembali pelayanan dan dilakukan diluar ruangan kantor untuk menghindari kontak langsung antara pegawai dan masyarakat dan untuk menghindari kerumunan didalam kantor. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisa efektivitas dan upaya yang telah dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi dalam memberi pelayanan pada masa pandemi COVID-19 serta faktor-faktor yang menghambatnya. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif bersifat deskriptif, data penelitian dianalisis dengan metode analisis data kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi dalam memberi pelayanan pada masa pandemi COVID-19 masih kurang efektif. Upaya yang telah dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi dalam memberi pelayanan publik pada saat pandemi COVID-19 adalah menerapkan sistem pelayanan online, renovasi ruangan khusus pelayanan, pembuatan situs web atau platform pelayanan online. Faktor-faktor yang menghambat efektivitas Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi dalam memberi pelayanan pada masa pandemi COVID-19 adalah disiplin pegawai dan sarana prasarana. Berdasarkan hasil penelitian diperlukan perbaikan sistem pelayanan online, peningkatan disiplin pegawai dan penegasan penerapan protokol kesehatan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi.

**Kata kunci:** Efektivitas, Pelayanan Publik, Kuantan

## Abstract

COVID-19 has had a huge impact in all aspects of life, including public services. To kill the chain of spread of COVID-19, the government closed public services. To continue providing public services, the Department of Population and Civil Registration of Kuantan Singingi Regency implements an online service system. Seeing the many complaints from the public, after the issuance of the policy being allowed to reopen face-to-face services, the Department of Population and Civil Registration of Kuantan Singingi Regency reopened the service and was carried out outside the office to avoid direct contact between employees and the community and to avoid crowds inside the office. The purpose of this research is to find out and analyze the effectiveness and efforts that have been made by the Department of Population and Civil Registration of Kuantan Singingi Regency in providing services during the COVID-19 pandemic and the factors that hinder it. This research is a descriptive qualitative research, the research data is analyzed using qualitative data analysis methods. The results show that the effectiveness of the Department of Population and Civil Registration of Kuantan Singingi Regency in providing services during the COVID-19 epidemic is still ineffective. Efforts that have been made by the Department of Population and Civil Registration of Kuantan Singingi Regency in providing public services during the COVID-19 pandemic are implementing an online service system, renovating a special service room, building a website or online service

*platform. The factors that hindered the effectiveness of the Kuantan Singingi Regency Population and Civil Registration Service in providing services during the COVID-19 epidemic were employee discipline and infrastructure. Based on the research results, it is necessary to improve the online service system, increase employee discipline and affirm the application of health protocols at the Department of Population and Civil Registration of Kuantan Singingi Regency.*

**Keyword:** *Effectiveness, Public Service, Kuantan*

## 1. PENDAHULUAN

Infeksi COVID-19 yang disebabkan virus corona baru merupakan suatu pandemik baru dengan penyebaran antar manusia yang sangat cepat (Handayani et al., 2020). World Health Organization (WHO) mengumumkan wabah coronavirus (Covid-19) sebagai Kedaruratan Kesehatan Masyarakat yang meresahkan dunia, dan Covid-19 kemudian ditetapkan menjadi pandemi global oleh WHO, penetapan status pandemi ini disebabkan oleh penyebaran yang begitu cepat dan luas hingga ke wilayah yang jauh dari pusat wabah (Pangoempia et al., 2021). Kebijakan pemberlakuan Lockdown (Karantina Wilayah) dan Social Distancing (Pembatasan Sosial) diberlakukan oleh negara-negara di dunia yang terkena dampak pandemi COVID-19. Pemberlakuan kebijakan tersebut menyebabkan masyarakat tidak dapat berinteraksi secara langsung satu sama lain. Hal ini bertujuan untuk mengurangi resiko penularan COVID-19 yang sangat mudah menular antar satu orang ke orang lain. A. Silalahi (2020) mengatakan perlu adanya kebijakan untuk kehidupan dengan kebiasaan baru, ada pola baru dalam kegiatan sehari-hari tanpa mengabaikan protokol kesehatan untuk meminimalisir terpapar Covid-19 (Fitria, 2020). Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PAN-RB) mengeluarkan Kebijakan yang tertuang pada Surat Edaran Menteri PAN-RB No.19 Tahun 2020 tentang Penyesuaian Sistem Kerja Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam Upaya Pencegahan Covid-19 di Lingkungan Instansi Pemerintah, sebagai pedoman bagi instansi pemerintah dalam pelaksanaan tugas kedinasan dengan bekerja di rumah/tempat tinggalnya (Work from Home / WFH) bagi Aparatur Sipil Negara, dengan tujuan meminimalisir penyebaran Covid-19 khususnya di lingkungan instansi pemerintah. Selain itu, melalui surat edaran tersebut dimaksudkan agar pelaksanaan tugas dan fungsi masing-masing instansi pemerintah dapat berjalan efektif dengan pencapaian kinerja yang baik serta memastikan pelaksanaan pelayanan publik di instansi pemerintah tetap berjalan efektif (Oktarina et al., 2021). Perubahan sistem kerja ini menuntut para ASN bekerja dengan maksimal. Karena ada dua scenario yang mungkin akan terjadi akibat efek dari pandemi Covid-19, yaitu (1) Pandemi sebagai katalis, dapat mempercepat transformasi kehidupan kerja saat ini, dan (2) pandemi dapat berdampak positif/negative signifikan bagi masa depan (Karshiev, 2020).

Masa pandemi Covid-19 adalah momentum baik bagi terciptanya budaya baru menuju *post-modernisme* dan memperbaiki sistem kerja dalam proses produksi, pemberian pelayanan serta para *stakeholder*, masyarakat dan pemangku kebijakan pada semua sektor yang ada, era new normal memaksa masyarakat dan pemerintah untuk meninggalkan kebiasaan lama dengan menerapkan model baru dengan syarat teknologi terutama dalam aspek informasi (Salam, 2021). Selain itu, menurut Lumbanraja (2020) juga dibutuhkan harmonisasi antar pemerintah, agar tidak terjadi gesekan dan konflik yang berdampak pada penurunan kualitas pelayanan pada masyarakat (A. Rahman & Larasati, 2020).

Untuk membunuh mata rantai COVID-19 yang semakin bertambah di Kabupaten Kuantan Singingi, pemerintah telah mengeluarkan berbagai kebijakan, diantaranya Surat Edaran Bupati Kabupaten Kuantan Singingi Nomor 556/DPK-DP/2020/59 tentang Kewaspadaan Pencegahan Penularan

Coronavirus Disease 2019 (COVID-19). Berdasarkan kebijakan tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi menutup pelayanan tatap muka untuk sementara waktu dan mengalihkan pelayanan menjadi pelayanan *online* dan hanya menerima pengurusan administrasi kependudukan yang bersifat mendesak. Dengan diberlakukan kebijakan pembatasan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi, perlu untuk dikaji bagaimana efektivitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi dalam memberi pelayanan publik pada masa pandemi COVID-19 karena pelayanan yang diberikan adalah pelayanan administrasi kependudukan yang merupakan sebuah pelayanan yang berhak didapatkan oleh seluruh masyarakat.

Memasukai fase *new normal* pada awal bulan Juli Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi kembali membuka pelayanan tatap muka, namun layanan tatap online masih tetap dijalankan. Pelayanan tatap muka dilaksanakan di luar ruangan kantor, dengan penerapan protokol kesehatan. Antara petugas dan masyarakat dibatasi dengan plastik pembatas dan masyarakat tidak diperbolehkan masuk kedalam ruangan kantor. Hal ini menyebabkan pelayanan menjadi lambat, karena masyarakat mengantri hanya pada satu loket saja. Perubahan sistem pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi berdasarkan fenomena diatas mempengaruhi kepuasan masyarakat atas pelayanan yang mereka terima. Sedangkan menurut pendapat Mulyadi mengatakan bahwa pelayanan publik diartikan dengan aktivitas yang dilakukan oleh lembaga pemerintah dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat (Japami & Eriyanti, 2019). Pendapat lain mengatakan bahwa tujuan pelayanan publik adalah bagaimana mempersiapkan pelayanan masyarakat yang dikehendaki atau dibutuhkan masyarakat dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada masyarakat mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah (Asrida, 2017). Moenir mengatakan pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih berdasarkan sistem kerja, prosedur dan metode tertentu sebagai usaha untuk memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya (Asrida & Puspita Pohan, 2016). Pendapat lain mengatakan bahwa pelayanan publik merupakan hak-hak sosial dasar dari masyarakat atau hak mendasar (Hamrun et al., 2019). Dalam pelayanan publik bahwa keberhasilan prosesnya sangat bergantung pada organisasi penyelenggara pelayanan (Wicaksono, 2014). Karena dari pendapat Dwidowidjoto mengemukakan bahwa organisasi mempunyai peran penting dalam menentukan kualitas pelayanan publik yang diberikan (Hendy & Fariza, 2020). Untuk keberhasilan pelayanan, organisasi penyelenggara pelayanan harus memberikan pelayanan memiliki pripsip sebagaimana yang telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Aparatur Negara No 63 Tahun 2003 Tentang Pdoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Niswaty et al., 2020), yaitu : (1) kesederhanaan; (2) Kejelasan (persyaratan, unit kerja dan biaya); (3) Ketepatan Waktu; (4) Akurasi; (5) Keamanan; (6) Tanggung Jawab; (7) Kelengkapan Sarana Prasarana; (8) Kemudahan Akses; (9) Kedisiplinan; dan (10) Kenyamanan. Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat menjadi ukuran keberhasilan pelayanan publik.

Meningkatkan kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi dituntut untuk melaksanakan tugas dan fungsinya secara efektif. Menurut Ratmatmito dan Wirarsih (2013) pemerintah pada hakikatnya berkewajiban memberikan pelayanan kepada masyarakat (Melinda et al., 2020). Pendapat Ratminto dan Atik (2011) mengatakan bahwa pemerintah bertanggung jawab memberikan pelayanan baik jasa maupun barang publik kepada masyarakat (K. Rahman, 2017). Dari penelitian Fransisca Agustina dengan judul Efektivitas Pelayanan Publik Dalam Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Tanggarong Seberang, menunjukkan hasil penelitian bahwa penyelenggaraan pelayanan publik dalam bidang administrasi kependudukan di kecamatan Tanggarong Seberang masih belum efektif seluruhnya karena prosedur, waktu dan biaya masih belum sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan masih dikeluhkan oleh masyarakat. Hal

ini terlihat dari masih panjangnya prosedur yang harus ditempuh dan tentunya memerlukan waktu yang panjang untuk penyelesaiannya, serta adanya pengutan biaya yang dibebankan kepada masyarakat saat proses pelayanan padahal pelayanan bidang administrasi kependudukan seharusnya dilaksanakan secara gratis. Kemudian Penelitian yang dilakukan oleh Luh Ratna Sari dan I Nyoman Mangku Suryana dengan judul Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jembrana. hasil penelitiannya menunjukkan bahwa Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jembrana cukup efektif, dilihat dari koordinasi dan komunikasi aparatur yang cukup efektif, serta tanggung jawab aparatur yang optimal. Sarana dan prasaranan pendukung pelayanan sudah menyediakan fasilitas pelayanan yang ditunjang dengan ketersediaan sarana teknologi dan informasi dan sudah dimanfaatkan secara efektif. Oleh karena itu organisasi dapat dikatakan efektif apabila organisasi tersebut mampu mencapai tujuannya secara maksimal dan berkelanjutan (Rahmawati & Laly, 2018). Efektivitas adalah ukuran keberhasilan atau kegagalan sebuah organisasi dalam mencapai tujuan (Noorhani, 2017). Bagi organisasi penyelenggara pelayanan publik, efektivitas menjadi tolak ukur keberhasilan suatu organisasi untuk mewujudkan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Berdasarkan fenomena diatas, saya tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Efektivitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi Dalam Memberi Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi COVID-19”.

## 2. METODE

Prosedur penelitian ini dilaksanakan dari bulan Juni 2020 sampai bulan Februari 2021 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Jenis data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data primer yang merupakan data yang diperoleh langsung dari lapangan oleh peneliti dan data sekunder yang diperoleh dari literasi dan instansi terkait, yaitu laporan Laporan regulasi kemajuan pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi bulan Oktober 2019, November 2019, Desember 2019 Januari hingga Juni 2020, Laporan Media Harian Kasus Konfirmasi Covid-19 Riau wilayah Kabupaten Kuantan Singingi, Berita Harian Kabupaten Kuantan Singingi.

Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi, Kepala Bidang Pengelola Informasi Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi, Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi, pegawai Pelayanan, serta masyarakat yang menerima pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi.

Analisis data yang digunakan adalah proses analisis data kualitatif yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman (Sugiono, 2016). Aktivitas analisis data tersebut, yaitu reduksi data, penyajian data, dan menarik kesimpulan/verifikasi.

### 3.HASIL DAN PEMBAHASAN

Efektif merupakan sebuah pencapaian yang ingin diraih oleh organisasi agar dapat memuaskan masyarakat sesuai dengan tujuan yang ditetapkan (Emis et al., 2020). Robbins mengemukakan bahwa organisasi adalah kesatuan sosial yang dikoordinasikan secara sadar, yang bekerja secara terus menerus untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Switly et al., 2018). Selanjutnya efektivitas organisasi adalah ukuran suatu organisasi yang merupakan sistem sosial yang mempunyai segala sumber daya dan sarana yang tersedia dalam mencapai tujuan-tujuannya (Erdian & Hariani, 2017).. Memperhatikan efektivitas organisasi dalam pelaksanaan tugas dan fungsi perlu untuk dilakukan, agar apa yang menjadi tujuan dan sasaran organisasi dapat tercapai. Oleh karena itu organisasi publik hendaknya memperhatikan strategi ataupun langkah-langkah yang tepat untuk mewujudkan efektivitas organisasinya, agar bisa memperhitungkan hambatan-hambatan yang akan ditemukan dalam pelaksanaannya. Efektivitas organisasi publik dalam memberi pelayanan publik dapat dinilai dari kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang mereka terima. Kerena tujuan dari pelayanan publik adalah untuk kepentingan masyarakat yang menerima pelayanan. Oleh karena itu kepuasan masyarakat menjadi ukuran keberhasilan suatu pelayanan.

#### **Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi Pada Masa Pandemi COVID-19**

Untuk mengukur efektivitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi dalam memberi pelayanan publik pada masa pandemi COVID-19, penulis memfokuskan penelitian berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Robbins yaitu efektivitas organisasi adalah standar pengukuran untuk menggambarkan tingkat keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya (Agustina et al., 2020). Pengukuran pencapaian tujuan organisasi menurut Suwanto (S. A. Rahman, 2013) adalah dengan memperhatikan 3 (tiga) indikator, yaitu produktivitas, efisiensi dan kepuasan.

##### 1. Produktivitas

Efektivitas organisasi dalam memberi pelayanan publik, produktivitas dinilai dari sistem kerja organisasi dalam memanfaatkan sumber daya melalui prosedur pelayanan yang mereka berikan, prosedur pelayanan yang jelas tentu saja akan mempermudah masyarakat. Produktivitas pelayanan adalah cara dalam meningkatkan apa yang sudah ada dengan memperhatikan efektivitas dan efisiensi penggunaan sumber daya yang dimiliki organisasi tersebut untuk membantu dan memuaskan oran lain (Sopotan, 2013). Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi di awal pandemi COVID-19 di akhir bulan Maret 2020 mengalihkan pelayanan menjadi sistem pelayanan online, untuk tetap bisa memberikan pelayanan kepada masyarakat saat itu. Prosedur pelayanan online menjadi alternatif yang sangat tepat untuk saat pandemi COVID-19 untuk mencegah penularan dan membunuh mata rantai Coronavirus. Anjuran pemerintah untuk tetap berada dirumah, pematuhan protocol kesehatan secara ketat akan sangat efektif jika masyarakat dapat dilayani secara *online*. Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi Pelayanan *online* tidak dapat dijalankan sepenuhnya karena adanya kekurangan-kekurang dalam prosedurnya, seperti yang dikatakan oleh Kepala Bidang Peyanan Pencatatan Sipil pada wawancara yang dilakukan pada tanggal 25 Januari 2020, beliau mengatakan :

*“Prosedur pelayanan online adalah dengan cara masyarakat mengirimkan berkas persyaratan melalui whatsapp ke kontak pribadi pegawai, jika berkas yang dikirim masih ada yang kurang kami akan meminta melengkapi, setelah itu berkas baru bisa diproses, sedang waktu itu kegiatan kantor dalam kondisi yang tidak efektif, banyak pegawai yang tidak masuk kantor sedangkan*

*pekerjaan kami tidak bisa dikerjakan di luar kantor. Dan kami tidak memiliki tim khusus ataupun situs web untuk melayani masyarakat secara online.”*

(Wawancara Amri Jasda, SP, 2021)

Berdasarkan wawancara di atas dapat dikemukakan bahwa untuk melayani masyarakat secara online, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tidak mempunyai sistem pelayanan seperti situs web atau platform khusus untuk memudahkan masyarakat untuk memperoleh informasi layanan dan mengirimkan berkas persyaratan layanan. Pelayanan online dilakukan melalui pesan whatsapp, masyarakat mengirimkan berkas pelayanan ke kontak whatsapp pegawai, kemudian pegawai akan mengkonfirmasi kelengkapan berkas, jika ada berkas yang tidak jelas atau rusak pegawai akan meminta masyarakat untuk mengirimkan kembali berkas yang diminta, setelah semua berkas terpenuhi dokumen masyarakat baru akan diroses. Karena sistem informasi secara online juga tidak tersedia, masyarakat mesti bertanya terlebih dahulu apa saja persyaratan yang akan dikirimkan untuk satu jenis pelayanan tertentu. . Selanjutnya operator untuk melayani secara online juga tidak ditunjuk secara khusus yang hanya ditugaskan untuk mengkonfirmasi kelengkapan berkas. Dan saat itu kondisi kantor saat itu tidak efektif dan banyak pegawai yang tidak masuk tentu saja pekerjaan pegawai juga akan tertunda, pengerjaan satu dokumen tentu saja akan memerlukan waktu yang lama. Ketidakefektifan produktivitas pegawai di awal pandemi COVID-19 mempengaruhi pelayanan yang diterima oleh masyarakat. Pelayanan yang seperti ini dinilai akan menyulitkan masyarakat, sedangkan saat ini pelayanan online menjadi solusi yang sangat tepat agar masyarakat bisa tetap dirumah saja untuk mengurus administrasi kependudukannya dan hal ini juga tentu saja akan sangat membantu pelaksanaan kebijakan pemerintah untuk membunuh mata rantai Coronavirus (COVID-19).

Setelah memasuki fase new normal pandemi COVID-19, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi kembali membuka pelayanan tatap muka dengan prosedur yang dikatakan oleh Pegawai Pelayanan, prosedur pelayanan tatap muka di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi pada masa pandemi COVID-19 adalah sebagai berikut :

*“Untuk pelayanan tatap muka, masyarakat bisa langsung datang ke kantor mendaftarkan di loket pelayanan yang telah kami sediakan dengan menerapkan protokol kesehatan, masyarakat yang datang harus memakai masker, mencuci tangan sebelum masuk ke ruangan pelayanan, dan menjaga jarak saat mengantri sesuai dengan tanda jarak antri dan jarak tempat duduk yang telah di sediakan. Sekarang pelayanan tidak diteras kantor lagi, sudah dipindahkan ke dalam ruangan kantor, setelah ruangan direnovasi, ada empat loket pelayanan yang telah disediakan di ruang pelayanan, yaitu Loket e-KTP, Loket Kartu Keluarga, Loket Pencatatan Sipil dan Loket pindah datang, di setiap loket pelayanan dibatasi dengan kaca pembatas antara petugas yang melayani dan masyarakat yang dilayani.”*

(Wawancara Megi Lestari, SE, 2021)

Prosedur pelayanan tatap muka menerapkan protokol kesehatan, yaitu masyarakat dan pegawai diwajibkan memakai masker, mencuci tangan sebelum masuk ke ruangan kantor dan menjaga jarak antrian di dalam ruangan. Pelayanan tatap muka awalnya dilakukan di luar ruangan kantor, loket pelayanan di buka di teras kantor yang berjaan lebih kurang selama 5 (lima) bulan. Dalam waktu 5 (lima) bulan tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi terus melakukan perbaikan sistem pelayanan tatap muka. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi melakukan renovasi ruangan kantor, membagi ruangan menjadi 2 (dua), yaitu ruangan khusus manajemen yang hanya dapat diakses oleh pegawai dan ruangan pelayanan yang khusus untuk masyarakat, dengan menyediakan 4 (empat) loket pelayanan sesuai dengan jenis-jenis pelayanan yang disediakan, yaitu Loket e-KTP, Loket Kartu Keluarga, Loket Pencatatan Sipil dan Loket Pindah Datang. Loket pelayanan dibatasi dengan kaca pembatas antara pegawai yang melayani

dan masyarakat yang dilayani untuk menghindari kontak langsung antara pegawai dan masyarakat. Pelaksanaan pelayanan tatap muka di tengah pandemi COVID-19 tentu saja akan menimbulkan kekhawatiran masyarakat maupun pegawai karena penyebaran COVID-19 yang sangat cepat, namun dengan penerapan protokol kesehatan yang ketat tentu akan mengurangi penyebarannya. Hingga saat ini di Kabupaten Kuantan Singingi nihil kasus dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi. Yang menjadi permasalahan adalah pandemi COVID-19 mempengaruhi produktivitas pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi karena adanya kelonggaran jam masuk dan jam pulang. Dengan berkurangnya jam kerja tentu saja akan berakibat pada kinerja pegawai dalam 1 (hari) yang seharusnya bisa mengerjakan lebih banyak dokumen secara otomatis akan mengalami penurunan..

Berdasarkan hasil wawancara menunjukkan bahwa produktivitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi pada masa pandemi COVID-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi dinilai menurun, yang tentu saja akan berakibat pada keefektifitasan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi dalam memberi pelayanan publik. Pelayanan online dinilai tidak efektif karena tidak adanya sarana prasarana pendukung untuk memudahkan prosedur pelayanan. Pelayanan tatap muka juga dinilai tidak efektif karena produktivitas pegawai pada masa pandemi COVID-19 menurun yang tentu saja akan menurunkan performa kinerja pegawai.

## 2. Efisiensi

Pelayanan akan efisien apabila organisasi pelayanan publik dapat meringankan masyarakat pengguna jasa dengan memberi pelayanan berkualitas dengan kemudahan akses pelayanan dan ketepatan waktu pelayanan, dimana pelayanan harus dapat diselesaikan sesuai waktu yang telah ditetapkan dalam standar pelayanan. Dwiyanto mengatakan efisiensi pelayanan adalah perbandingan antara input dan output, dimana organisasi pelayanan dapat menyediakan input pelayanan seperti waktu pelayanan yang meringankan masyarakat pengguna jasa dan sisi output pelayanan, organisasi pelayanan secara ideal harus dapat memberikan produk atau jasa layanan yang berkualitas (Monarfa, 2012). Kemudahan akses publik terhadap pelayanan diantaranya adalah kemudahan akses informasi pelayanan tersebut. Akses informasi pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi hanya disampaikan secara offline melalui baliho yang telah disediakan di kantor, dan melalui Kepala Desa yang disurati oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melalui Kecamatan. Kemudahan akses secara online belum tersedia, karena Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi tidak memiliki situs web ataupun platform untuk menyampaikan informasi pelayanan. Seperti yang di katakan oleh Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dalam wawancara yang dilakukan pada tanggal 25 Januari 2020 sebagai berikut :

*"Karena kami belum memiliki situs web, informasi-informasi pelayanan kami sampaikan secara offline melalui pemerintah desa atau datang langsung ke kantor, semua informasi pelayanan sudah tersedia lengkap di kantor."*

(Wawancara Tekad Kurniawan, S.ST, 2021)

Dari wawancara di atas dapat dilihat bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi tidak menyediakan akses informasi secara online yang seharusnya akan lebih mempermudah masyarakat mengakses informasi dari mana saja dan kapan saja. Salah satu akses informasi yang dapat diakses oleh masyarakat secara online adalah dengan menghubungi kontak pegawai melalui pesan whatsapp. Ketidaktersedianya akses informasi yang mudah untuk masyarakat akan mempengaruhi efisiensi pelayanan karena menyediakan informasi yang jelas dan terbaru melalui berbagai media akan sangat membantu masyarakat dalam mendapatkan kejelasan

informasi agar tidak terjadi kerumunan diruang pelayanan. Wirtz, dkk mengatakan bahwa “ *Digital technology provides innovative, unprecedented and groundbreak opportunities for pandemic prevention an crisis management*” (Wirtz et al., 2020). Akses informasi yang yang mudah akan membantu mengurangi waktu pelayanan di loket pendaftaran, pelayanan akan berjalan cepat dan kerumunan masyarakat di dalam ruangan kantor juga akan terhindari. Jika informasi pelayanan seperti persyaratan berkas pelayanan untuk satu dokumen dapat di akses dengan mudah tentu saja akan membantu masyarakat untuk mempersiapkan berkas-berkas yang dibutuhkan untuk persyaratan layanan, yang tentunya juga akan mempersingkat waktu pelayanan. Standar pelayanan pada saat pandemi COVID-19 adalah penerapan protokol kesehatan yang ketat, menghindari kerumunan adalah salah satu protokol kesehatan yang wajib dipatuhi oleh siapa saja dan dimana saja. Jika hal ini dapat dilaksanakan dengan baik akan memberi dampak baik pula untuk membantu mengurangi penyebaran Coronavirus (COVID-19) dan meningkatkan efisiensi waktu pelayanan di loket pendaftaran. Karena itu, untuk meningkatkan efiseiensi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil diharapkan bisa memberikan akses informasi yang dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat.

Selain kemudahan akses informasi, efisiensi pelayanan juga akan terwujud melalui ketepatan waktu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Ketepatan waktu adalah kepastian waktu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dalam kurun waktu tertentu, yang ditetapkan dari penerimaan permohonan hingga penerbitan dokumen. Ketepatan waktu pelayanan pada masa pandemi COVID-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi berdasarkan wawancara dengan masyarakat pada tanggal 26 Januari 2021 sebagai berikut :

*“Saat ini saya mengurus kartu keluarga, setelah permohonan saya tadi diterima, saya diminta menunggu seminggu lagi untuk penebitan kartu keluarga saya yang baru.”*

(Wawancara Rizki Suryadi, 2021)

*“Untuk penerbitan Kartu Identitas Anak pegawai dibagian pendaftaran meminta saya untuk menunggu selama 1 minggu, setelah menerima berkas permohonan saya.”*

(Wawancara Icha Akfani Erliza, 2021)

Dari wawancara tersebut dapat dinilai bahwa waktu pelayanan penerbitan kartu keluarga dan Kartu Identitas Anak lebih lama dari waktu yang telah ditetapkan pada standar pelayanan, dimana dalam standar pelayanan untuk jangka waktu pelayanan penerbitan kartu kerluarga adalah 1-3 hari. Sedangkan dalam standar peneritan Kartu Identitas Anak hanya membutuhkan waktu 1 jam saja. Waktu pelayanan yang lebih lama dari waktu yang telah ditetapkan pada standar pelayanan menunjukkan bahwa kurang efektifnya pelayanan yang berikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi sebagai penyelenggara pelayanan publik. standar pelayanan publik disusun untuk dijadikan tolak ukur yang ginukan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai janji dari penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat untuk memberi pelayanan yang berkualitas. Standar pelayanan memberikan keterbukaan akses informasi kepada masyarakat sehingga dalam sebuah pelayanan jangka waktu pelayanan dapat diukur dan diketahui masyarakat tanpa mengalami kebingungan dalam penyelenggaraannya. Meskipun saat ini dikeluarkannya kebijakan pembatasan pelayanan yang disebabkan oleh pandemi COVID-19, penyelenggaraan pelayanan publik tetap harus mematuhi standar pelayanan dengan tetap memperhatikan hak dan kewajiban masing-masing pihak baik penyelenggara maupun masyarakat sebagaimana yang diatur pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dalam Bab IV pasal 14 sampai dengan pasal 19. Sehingga walaupun terjadi pembatasan, pelayanan publik tetap diberikan secara efektif dan optimal kepada masyarakat.

Tidak efisiensinya waktu pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi pada masa pandemi COVID-19 disebabkan oleh penurunan disiplin kerja pegawai.

Selama pandemi COVID-19 aturan jam masuk dan pulang kantor dilonggarkan oleh pimpinan, pegawai diperbolehkan datang terlambat dan pulang lebih cepat dari jadwal yang seharusnya. Ketidaksiplinan pegawai untuk jam kerja tentu akan berakibat pada penumpukan pekerjaan yang akan menurunkan kinerja pegawai yang secara otomatis juga akan menurunkan kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat. Penurunan disiplin pegawai pada masa pandemi COVID-19 disampaikan oleh Kepala Bidang Pendaftaran dan Pencatatan Sipil dalam wawancara yang dilakukan pada tanggal 25 Januari 2021 sebagai berikut:

*“Jam masuk pegawai saat ini tidak lagi mengikuti aturan jam masuk kantor. Jadi masyarakat yang datang pagi pasti akan menunggu hingga loket pelayanan buka. Kebanyakan petugas datang diatas jam 8 sedangkan ketentuan jam masuk kantor jam 7.30, hal ini tidak ada teguran dari atasan karena atasan memaklumi kondisi kita saat ini, saat kantor lain yang bahkan libur namun kami harus tetap masuk.”*

(Wawancara Amri Jasda, 2021)

Pelayanan saat Pandemi COVID-19 tidak bisa memberikan kepastian waktu pelayanan kepada masyarakat karena ketidaksiplinan pegawai terhadap jam kerja berakibat pada keterlambatan jam buka loket pendaftaran yang membuat masyarakat harus menunggu hingga pegawai pelayanan datang. Kedisiplinan pegawai mencerminkan tanggung jawab pegawai terhadap pekerjaannya, yang akan mendorong semangat kerja untuk mewujudkan efektivitas pelayanan yang akan memberi kepuasan kepada masyarakat selaku penerima pelayanan. Penurunan disiplin pegawai pada saat pandemi COVID-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi akan mempengaruhi produktivitas kerjanya, pekerjaan yang seharusnya dapat terselesaikan tepat waktu menjadi tertumpuk. Proses penyelesaian dokumen masyarakat akan memerlukan waktu yang lebih lama dari waktu yang telah ditetapkan dalam standar pelayanan. Pandemi COVID-19 seharusnya dijadikan momen untuk berbenah, mengevaluasi dan mencari strategi yang tepat agar tetap efektif dalam memberi pelayanan yang berkualitas dan terwujudnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima.

Berdasarkan hasil wawancara menunjukkan bahwa kurang efisiennya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi pada masa pandemi COVID-19 yang disebabkan oleh tidak adanya sistem informasi secara online yang mudah diakses, penurunan disiplin pegawai yang menyebabkan penurunan kinerja pegawai sehingga proses pelayanan lebih lama dari waktu yang telah ditetapkan pada standar pelayanan.

### 3. Kepuasan

Kepuasan masyarakat menjadi ukuran keberhasilan pelayanan publik, karena penilaian masyarakat menjadi wujud nyata terhadap sistem pelayanan yang mereka terima. Pasolong mengatakan semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka akan semakin tinggi kepercayaan masyarakat, karena kepercayaan masyarakat akan berhubungan dengan kepuasan masyarakat (Damayanti et al., 2019). Kepuasan masyarakat menurut Gerson adalah perasaan senang yang dirasakan masyarakat setelah menerima pelayanan yang melampaui keinginannya (Dahmiri, 2014). Berdasarkan data jumlah pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi pada bulan Maret hingga Mei menurun drastis hal ini dikarenakan oleh perubahan prosedur pelayanan yang awalnya tatap muka dialihkan menjadi pelayanan online untuk pencegahan penularan COVID-19. Saat pelayanan tatap muka ditutup Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi hanya melayani kebutuhan mendesak dari masyarakat dan menutup sementara pelayanan perekaman e-KTP. Seperti yang dikatakan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi pada wawancara yang dilakukan pada tanggal 25 Januari 2021 sebagai berikut :

*“Saat pelayanan tatap muka ditutup, banyak masyarakat yang mengeluhkan pelayanan yang kami berikan karena kendala-kendala yang kami hadapi di awal pandemi, kami tidak memiliki sistem pelayanan online yang memadai. Meskipun pelayanan tatap muka ditutup masyarakat masih ada yang datang ke kantor dan kami melihat masyarakat memang merasa tidak puas dengan pelayanan saat itu, kami menyadari kerugian-kekurang kami, semoga kami dapat terus melakukan perbaikan untuk memberi pelayanan yang nyaman untuk masyarakat meski ditengah pandemi.”*

(Wawancara H. M. Refendi Zukman, S.Sos., M.Si, 2021)

Berikut wawancara dengan salah satu masyarakat yang menerima pelayanan saat pandemi COVID-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi :

*“Sayang sekali pelayanan online belum berjalan efektif, prosedurnya terlalu panjang dan membingungkan, jika pelayanan online lebih optimal akan sangat membantu masyarakat untuk tidak perlu lagi datang ke kantor untuk mengurus dokumen-dokumen kependudukan, apalagi sekarang sedang ditengah pandemi COVID-19. Dan sejauh ini hanya upaya untuk tetap memberi pelayanan saja yg mereka lakukan, namun masih kurang memperhatikan kualitas pelayanannya”.*

(Wawancara Sari Yanti Hayanti, 2021)

Dari wawancara di atas dapat dilihat bahwa masyarakat merasa tidak puas dengan sistem pelayanan online, karena prosedur pelayanan online dinilai terlalu panjang dan respon pegawai juga sangat lambat karena pelayanan hanya dilakukan melalui pesan whatsapp dan tidak ada pegawai atau tim khusus untuk pelayanan online. Masyarakat memilih datang ke kantor meskipun saat itu pelayanan tatap muka masih ditutup dan hanya melayani secara online saja. Prosedur pelayanan online memakan waktu yang cukup lama karena pelayanan hanya dilakukan melalui pesan whatsapp konfirmasi berkas persyaratan dari pegawai cukup lama, apalagi jika ada berkas yang kurang atau rusak maka prosedur pelayanan menjadi sangat panjang. Sistem pelayanan online yang dinilai tidak efektif mengurangi kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi yang menimbulkan keluhan-keluhan dari masyarakat. Selain karena sistem pelayanan yang tidak efektif, rendahnya kemampuan sebagian masyarakat menggunakan teknologi di Kabupaten Kuantan Singingi juga menjadi kendala penerapan pelayanan online. Setelah diperbolehkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi segera membuka pelayanan tatap muka. Karena ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan online, masyarakat lebih memilih pelayanan tatap muka daripada menggunakan pelayanan online meskipun seharusnya pelayanan online menjadi alternatif yang sangat tepat untuk menghindari penyebaran Coronavirus (COVID-19). Melihat kendala yang dialami untuk penerapan sistem pelayanan online, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi pada tahun ini akan dibuat situs web atau platform agar sistem pelayanan online lebih efektif dan kualitas pelayanan online menjadi lebih baik yang diharapkan bisa memberi kepuasan kepada masyarakat penerima pelayanan. Dengan demikian kolaborasi sistem pelayanan tatap muka dan pelayanan online akan menjadi alternatif yang sangat tepat untuk meningkatkan efektifitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi dalam memberi pelayanan publik pada masa pandemi COVID-19.

Berdasarkan hasil wawancara menunjukkan bahwa pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Kuantan Singingi selama pandemi COVID-19 mengalami penurunan karena sistem pelayanan yang tidak efektif. Kendala-kendala ini berakibat terhadap ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi pada masa pandemi COVID-19.

## Upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi untuk meningkatkan efektivitas dalam memberi pelayanan publik pada masa pandemi COVID-19

Upaya adalah usaha untuk mencapai tujuan, memecahkan permasalahan dan mencari jalan keluar. Masa darurat COVID-19 di akhir bulan Maret 2020 memaksa pemerintah mengambil kebijakan memutus penyebaran COVID-19. Kebijakan tersebut antara lain pembatasan sosial berskala besar, bekerja dari rumah bagi aparatur sipil negara, penerapan protocol kesehatan secara ketat, social distancing dan physical distancing. Bekerja dari rumah bagi aparatur sipil negara tentu saja berdampak pada kinerja mereka. Terutama aparatur sipil negara yang bekerja memberi pelayanan kepada masyarakat harus mencari solusi agar tetap bisa melayani masyarakat. Upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi untuk bisa memberi pelayanan administrasi kependudukan meski ditengah pandemi COVID-19 seperti yang di katakana oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi dalam wawancara pada tanggal 21 Januari 2021, yaitu:

*“Upaya yang telah kami lakukan untuk mengoptimalkan pelayanan selama masa pandemi COVID-19 adalah kami telah membuka sistem pelayanan online, sehigga masyarakat bisa mengurus dokumen kependudukannya dari rumah saja, kecuali pelayanan perekaman e-KTP harus dilakukan oleh pemohon secara langsung dikantor dan setelah diinstruksikan boleh membuka pelayanan, kami segera membuka pelayanan tatap muka di julan juni, dan kami telah melakukan renovasi kantor untuk memberi kenyamanan kepada masyarakat dalam mengurus dokumen-dokumen kependudukan, kami menyediakan 4 loket pelayanan, yaitu loket e-KTP, loket kartu keluarga, loket Akta dan loket pindah datang agar pelayanan lebih terarah dan tidak terjadi kerumunan masyarakat saat antri pendaftaran. Untuk tahun ini kami juga merencanakan pengoptimalan pelayanan online, dengan membuat situs web atau platform serta tim khusus yang akan melayani pelayanan online agar pelayanan lebih efisien dan masyarakat merasa puas terhadap pelayanan online.”*

(Wawancara H. M. Refendi Zukman, S.Sos., M.Si, 2021)

Hal yang sama juga dikatakan oleh Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan dalam wawancara padatabgga 25 Januari 2021 sebagai berikut:

*“Agar pelayan tatap muka lebih efektif dan efisien kami malakukan renovasi ruangan kantor, membuat empat loket palayayan, sesuai dengan jenis pelayanan, sehingga pelayanan lebih terarah, ruang tunggu di depan loket juga telah atur jarak nya, jadi masayarakat yang datang akan lebih merasa nyaman saat berurusan meskipun ditengah pandemi. Dan untuk mengoptimalkan kinerja pelayanan online, tahun ini kami anggarakan untuk membuat petugas khusus untuk melayani masyarakat secara online dan membuat situs web agar pelayanan lebig efisien.”*

(Wawancara Suhendri, S.Sos., M.Si, 2021)

Karena kebijakan penutupan semua instansi pemerintah yang disebabkan untuk mengurangi penyebaran dan membunuh mata rantai Coronavirus Desiase (COVID-19) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi, pelayanan tatap muka dialihkan menjadi pelayanan online dengan sistem pengiriman pesan melalui whatsapp kepada pegawai, penutupan pelayanan tatap muka berlangsung selama lebih kurang 2 bulan. Memasuki fase newnormal, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi kembali membuka pelayanan tatap muka yang awalnya dilakukan diluar ruangan kantor dengan membuka satu loket pendaftaran saja. Pelayanan diluar kantor berlangsung selama 5 (lima) bulan, setelah renovasi ruangan pelayanan selesai, pelayanan tatap muka dialihkan kedalam ruangan kantor. Saat ini di ruang pelayanan disediakan 4 (empat) loket pendaftaran sesuai dengan jenis pelayanan yang disediakan, yatu loket e-KTP, loket kartu keluarga loket pencatatan sipil dan loket pindah datang. Saat ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan

Singingi menerpkan dua sistem pelayanan, yaitu pelayanan tatap muka dan pelayanan online. Namun karena saat ini pelayanan online masih belum efektif, karena prosedur pelayanan yang dinilai terlalu panjang maka untuk itu diperlukan perbaikan sistem pelayanan agar dapat memberi kenyamanan kepada masyarakat dalam menerima pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi. Dan pada tahun ini akan dibuat situs web atau platform untuk meningkatkan kualitas sistem pelayanan online serta membentuk tim khusus yang bertanggung jawab dibagian pelayanan online, agar pelayanan lebih efektif dan memberi kepuasan kepada masyarakat selaku penerima pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi.

Berdasarkan hasil wawancara di atas, disimpulkan bahwa upaya yang telah dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi untuk meningkatkan efektivitas dalam memberi pelayanan pada masa pandemi COVID-19 adalah sebagai berikut:

1. Pengalihan pelayanan tatap muka menjadi pelayanan online
2. Renovasi ruangan khusus pelayanan.
3. Pembuatan situs web atau platform serta membentuk tim khusus yang akan melayani secara

### **Faktor-Faktor Yang Menghambat Efektivitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi Dalam Memberi Payanan Publik Pada Masa Pandemi COVID-19**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan melalui wawancara dengan informan penelitian ditemukan fakto-faktor yang menghambat efektivitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi dalam memberi pelayanan publik pada masa pandemi COVID-9, sebagai berikut :

#### **1. Disiplin Pegawai**

Menurut Moenir, organisasi bisa berjalan dengan baik dan mencapai tujuannya secara maksimal apabila sumber daya manusia didalamnya mempunyai kedisiplinan (Pangarso & Susanti, 2016). Karenanya disiplin pegawai akan mempengaruhi produktivitas kerja pegawai dalam suatu organisasi (Sutrisno, 2016). Apabilah pegawai tidak memiliki kedisiplinan, maka produktivitas pegawai menurun. Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi mengalami penurunan disiplin kerja pegawai selama pandemi COVID-19. Pegawai yang bekerja dalam sebuah organisasi adalah faktor yang sangat penting untuk pelaksanaan kegiatan untuk mencapai tujuan organisasi secara maksimal. Disiplin pegawai sangat mempengaruhi kinerja pegawai dalam satu organisasi. Disiplin pegawai adalah sikap yang menunjukkan ketaat seseorang atau terhadap aturan-aturan yang telah ditetapkan sehingga pekerjaan yang dilakukan efektif dan efisien. Pegawai yang disiplin mampu mengerjakan pekerjaannya sesuai dengan waktu pengerjaan yang telah diselaikan. Pegawai yang tidak disiplin akan menumpuk perkerjaan sehingga pekarjaan memerlukan waktu yang lebih lama untuk diselesaikan.

Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi mengalami penurunan disiplin kerja pegawai selama pandemi COVID-19. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk pad tanggal 25 Januari 2021, beliau mengatakan bahwa :

*“Saat ini kinerja pegawai di bidang pelayanan tidak optimal karena saat ini tidak lagi mengikuti aturan jam masuk kantor. Jadi masyarakat yang datang pagi pasti akan menunggu hingga loket pelayanan buka. Kebanyakan petugas datang diatas jam 8 sedangkan ketentuan jam masuk kantor jam 7.30, pegawai boleh masuk lebih lambat dan pulang lebih awal dari aturan yang telah ditetapkan dan tidak ada tegugaran dari atasan karena atasan memaklumi kondisi kita saat ini, saat kantor lain yang bahkan libur namun kami harus tetap masuk.”*

(Wawancara H. Amri Jasda, SP, 2021)

Longgarnya aturan jam kerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi selama masa pandemi COVID-19 mengakibatkan penurunan disiplin kerja pegawai. Ketidaksiplinan pegawai akan menurunkan produktivitasnya, pekerjaan yang seharusnya dapat diselesaikan tepat waktu akan memerlukan waktu yang lebih lama untuk menyelesaikannya. Karena itu disiplin pegawai sangat diperlukan dalam sebuah instansi penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mengatur pekerjaan agar semua tugas dapat diselesaikan tepat waktu. Untuk meningkatkan efektivitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi dalam memberi pelayanan publik pada masa pandemi COVID-19 perlu lebih meningkatkan disiplin pegawai, pimpinan seharusnya lebih tegas terhadap pelanggaran jam kerja, seperti memberi teguran kepada pegawai yang melanggar aturan. Pandemi COVID-19 tidak bisa dijadikan alasan atau pemakluman untuk melonggarkan aturan-aturan kerja penyelenggara pelayanan publik, meskipun menemukan banyak kendala-kendala dalam memberi pelayanan selama pandemi COVID-19, namun pelayanan tidak boleh dihentikan namun harus menemukan strategi untuk terus memberi pelayanan yang berkualitas.

Berdasarkan hasil wawancara menunjukkan bahwa Pandemi COVID-19 mempengaruhi disiplin pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi. Selama pandemi COVID-19 disiplin pegawai menjadi menurun, karena pegawai tidak mematuhi jam kantor yang telah ditetapkan. Menurunnya disiplin kerja tentu saja akan menurunkan produktivitas pegawai yang akan mempengaruhi kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi. Hal ini akan menghambat efektivitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memberi pelayanan kepada masyarakat.

## 2. Sarana Prasarana

Perubahan Kondisi yang disebabkan oleh *Coronavirus Desiase* (COVID-19) memberi dampak besar dalam segala aspek kehidupan. Masyarakat dituntut untuk mengambil andil memutuskan mata rantai COVID-19, semua kegiatan mulai dari kegiatan pendidikan, bekerja bahkan beribada di anjurkan untuk dilakukan dari rumah dan selalu menerapkan protokol kesehatan 3M (memakai masker, mencuci tangan, dan menjaga jarak). Sehingga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi selaku pemberi pelayanan publik melakukan inovasi pelayanan yang biasanya hanya dilakukan secara manual atau tatap muka, sekarang masyarakat sudah bisa melakukan pelayanan secara *online*. Pelayanan *online* yang diharapkan bisa meringankan masyarakat selama masa pandemi COVID-19 ternyata tidak dapat dilaksanakan secara *online*, karena tidak adanya sarana pelayanan yang memadai untuk melayani masyarakat secara *online*, seperti *platform*.

Namun karena tidak adanya website ataupun platform khusus untuk pelayanan, prosedur pelayanannya menjadi panjang serta respon pegawai juga lambat untuk melayani secara online. Hal ini dikatakan oleh Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dalam wawancara yang dilakukan pada tanggal 25 Januari 2021 sebagai berikut :

*“Kendala yang kami hadapi dalam memberi pelayanan selama masa pandemi COVID-19 terjadi ketika awal pandemi kemaren, saat pelayanan tatap muka di tutup. Kami tidak punya situs web untuk mengalihkan ke pelayanan online, dan untuk mengatasinya kami alihkan pelayanan melalui pesan whatsapp ke kontak pribadi setiap pegawai. Namun saat itu kegiatan kantor tidak lagi efektif karena ketakutan-ketakutan pegawai diawal pandemi, sedangkan seluruh pekerjaan kami tidak dapat dialihkan melalui pekerjaan dari rumah, sehingga respon kepada masyarakat menjadi lambat. Untuk tahun ini kami juga merencanakan pengoptimalan pelayanan online, membuat tim khusus yang akan melayani pelayanan online agar pelayanan lebih efisien dan masyarakat merasa puas terhadap pelayanan online.”*

(Wawancara Tekat Kurniawan, S.ST, 2021)

Prosedur pelayanan *online* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi adalah melalui pesan *whatsapp*, prosedur ini dinilai tidak efektif dan menyulitkan masyarakat. Penurunan jumlah pelayanan saat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi hanya membuka pelayanan *online* saja menandakan rendahnya kualitas pelayanan. Pelayanan dengan sistem *online* pada saat pandemi COVID-19 sangat akan membantu masyarakat, namun sistem pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi masih belum efektif karena kurangnya sarana pelayanan yang memadai. Sarana prasarana adalah alat penunjang keberhasilan suatu proses kegiatan dalam pelayanan publik. Sedangkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi tidak memiliki web site atau *platform* sebagai sarana pendukung untuk melayani masyarakat secara *online*.

Selain kendala sarana untuk pelaksanaan pelayanan online, kendala sarana prasarana lain yang dirasakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi adalah sarana pelayanan e-KTP. Hal ini disampaikan oleh Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dalam wawancara yang dilakukan pada tanggal 25 Januari 2021, sebagai berikut:

*“Untuk pelayanan e-KTP sering terjadi ganggu jaringan serta kehabisan stok blangko dan tinta pencetak e-KTP namun kami tidak bisa mengatasi dan hanya menunggu perbaikan jaringan dan pendistribusian blangko dan tinta pencetak e-KTP dari pusat. Karenan permasalahan jaringan, blangko serta tinta pencetak e-KTP merupakan kewenang langsung dari pusat.”*

(Wawancara Amri Jasda, SP, 2021)

Meskipun permasalahan ini tidak hanya terjadi di masa pandemi COVID-19. Namun sangat menghambat prosedur pelayanan, masyarakat yang akan mencetak e-KTP hanya bisa menunggu tanpa ada kepastian waktu. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi tidak bisa menangani permasalahan ini sendiri, karena permasalahan ini adalah kewenang pemerintah pusat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil hanya bisa menyampaikan permohonan penambahan stok dan melaporkan gangguan jaringan dan menunggu pendistribusian stok dan perbaikan jaringan dalam waktu yang tidak dapat ditentukan. Kendala ini akan menghambat efisiensi waktu pelayanan, pelayanan pencetakan e-KTP yang seharusnya dapat diselesaikan dalam waktu 1 (satu) jam namun menjadi tertunda dan membutuhkan waktu yang lebih lama.

Berdasarkan hasil wawancara menunjukan bahwa, kurangnya sarana prasarana pendukung pelayanan online dan sarana prasarana pelayanan pencetakan e-KTP akan memperlambat sistem pelayanan yang seharusnya dapat terselesaikan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Sarana dan prasarana menjadi hal yang penting untuk mendukung semua pekerjaan pegawai agar dapat terselesaikan secara maksimal, sarana dan prasarana juga akan memudahkan pegawai dalam bekerja sehingga pekerjaan dapat terselesaikan dengan cepat. Produktivitas pegawai akan meningkat jika dilengkapai dengan sarana prasarana yang memadai. Kurangnya sarana dan prasarana pendukung akan menghambat pekerjaan pegawai untuk dapat selesai tepat waktu, dan pelayanan kepada masyarakat tidak dapat diberikan secara optimal. Kurangnya sarana prasarana pelayanan menjadi faktor penghambat efektivitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi dalam memberi Pelayanan pada masa pandemi COVID-19.

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa efektivitas Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi dalam memberi pelayanan pada masa

pendemi COVID-19 masih kurang efektif. Ada beberapa Upaya yang telah dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi dalam memberi pelayanan publik pada masa pandemi COVID-19 agar lebih efektif, yaitu Pengalihan pelayanan tatap muka menjadi pelayanan online, renovasi ruangan khusus pelayanan, pembuatan situs web atau platform serta tim khusus yang akan melayani pelayanan online. Sedangkan faktor-faktor yang menghambat efektivitas Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi dalam memberi pelayanan pada masa pandemi COVID-19 adalah Disiplin Pegawai dan Sarana Prasarana pelayanan.

## 5. SARAN

Berdasarkan kesimpulan penelitian di atas peneliti memberikan saran sebagai berikut perlunya ketegasan pimpinan terhadap disiplin kerja pegawai, untuk meningkatkan produktivitas pegawai pada saat pandemi COVID-19, perbaiki sistem pelayanan *online* agar lebih ringkas dan memudahkan masyarakat dan tercapainya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi. Perlunya perbaikan fasilitas protokol kesehatan, seperti menyediakan sabun dan tisu di tempat cuci tangan, serta mengukur suhu tubuh masyarakat sebelum masuk keruangan pelayanan. Dan perlunya peningkatan disiplin pegawai dan perbaikan sarana prasaran pelayanan *online* untuk meningkatkan efektivitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan SINGingi dalam memberi pelayanan publik pada masa pandemi COVID-19.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Agustina, Y. N., Cikusin, Y., & Widodo, R. P. (2020). Efektivitas Kinerja Aparatur Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi Pada Kantor Kecamatan Balong Kabupaten Ponorogo. *Jurnal Respon Publik*, 14(5).
- [2] Asrida, W. (2017). Pelayanan Publik Di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Tahun 2015-2016. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Nakhoda*, 16(27), 54–65. <https://doi.org/10.35967/jipn.v16i27.5796>
- [3] Asrida, W., & Puspita Pohan, R. (2016). Pelayanan Publik Pada Pusat Kesehatan Masyarakat Kecamatan Marpoyan Damai Pekanbaru Tahun 2013. *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 13(1), 22. <https://doi.org/10.35967/jipn.v13i1.3218>
- [4] Dahmiri. (2014). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Pelayanan Kantor Camat Kecamatan Sarolangun. *Jurnal Studi Manajemen*, 8(2).
- [5] Damayanti, L. D., Suwena, K. R., & Haris, I. A. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng. *Jurnal Pendidikan Ekonomi UNDISKHA*, 11(1).
- [6] Emis, Burhannudin, & Rahman, A. (2020). Analisis Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu. *Jurnal Kolaborasi Sains*, 1(1). <https://doi.org/10.319/jom.v1i1.1208>

- [7] Erdian, T. V., & Hariani, D. (2017). Analisis Efektivitas Organisasi Dalam Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Gunungpati Kota Serang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 6(3). <https://doi.org/10.14710/jppmr.v6i3.16794>
- [8] Fitria, N. J. L. (2020). Penerapan Work From Home dan Work From Office Dengan Absen Online Sebagai Implikasi e-Government di Masa New Normal. *Jurnal Civil Service*, 14. <https://doi.org/10.20414/sangkep.v2i2>
- [9] Hamrun, Ahmad, H., Prianto, A. L., & Kherasni, N. (2019). Strategi Pemerintah Daerah Dalam Pengembangan Pelayanan Berdasarkan e-Government di Kabupaten Muna. *Nakhoda Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 18 (2). <https://doi.org/https://doi.org/10.35697/jipn>
- [10] Handayani, D., Hadi, D. R., & Isbaniah, F. (2020). Penyakit Virus Corona 2019. *Jurnal Respirologi Indonesia*, 40.
- [11] Hendy, S., & Fariza, I. (2020). Gerakan Masyarakat Tertib Administrasi Kependudukan Melalui Inovasi Pelayanan LUKADESI (Keluarga Berduka Desa Siaga) di Kabupaten Sleman D.I. Yogyakarta. *Nakhoda Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 19. <https://doi.org/https://doi.org/10.35967/jipn>
- [12] Japami, W., & Eriyanti, F. (2019). Efektivitas Pelayanan Keliling Online Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah datar. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Publik*, 1(2).
- [13] Karshiev, G. A. U. (2020). The Impac Of Covid-19 On Public Administration. *Novateur Publication International Journal Of Innovation In Engineering Research*, 7 (11). <https://repo.ijert.org/index.php/ijert/articel/view/79>
- [14] Melinda, M., Syamsurizaldi, & Kabullah, M. I. (2020). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Online PADUKO) Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang. *Nakhodah Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 19 (2). <https://doi.org/10.35967/njip.v19i2.115>
- [15] Monarfa, H. (2012). Efektivias dan Efesiensi Penyelenggaraan Pelayanan Publik: Suatu Tinjauan Kinerja Lembaga Pemerintahan. *Jurnal Pelangi Ilmu*, 5(1).
- [16] Niswaty, R., Maulana, A. M. F., Jamaluddin, Darwis, M., & Salam, R. (2020). Efektivitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Soppeng. *Jurnal Administrasi Publik*, 16(1).
- [17] Noorhani, M. (2017). Efektivitas Organisasi Kelurahan Kemuning Kota Banjarbaru Dalam Mengimplementasikan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Menuju Pemerintahan Goog Governance. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 3(3).
- [18] Oktarina, V. R., Warnono, H., Priyadi, B. P., & Kismartini. (2021). Pelayanan Publik Dalam Kebijakan Social Distancing di Kota Waringin Barat. *Jurnal Kajian Sosial Keagamaan*. <https://doi.org/10.20414/sangkep.v2iv>

- [19] Pangarso, A., & Susanti, P. I. (2016). Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai di Biro Pelayanan Sosial Dasar Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Manajemen Teori Dan Terapan*, 9(2). <https://doi.org/https://dx.doi.org/10.20473/jmtt.v9i2.3019>
- [20] Pangoempia, S. J., Korompis, G. C., & Rumayar, A. A. (2021). Analisis Pengaruh Pandemi Covid-19 Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Ranotana Weru dan Puskesmas Teling Atas Kota Manado. *Jurnal Kesmas*, 10.
- [21] Rahman, A., & Larasati, D. C. (2020). Standart Pelayanan Publik di Era Transisi New Normal. *Jurnal Reformasi*, 10. <https://doi.org/10.33366/rfr.v%vi5i.1952>
- [22] Rahman, K. (2017). Pelayanan Pemerintah Yang Bertanggungjawab. *Nakhodah Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 16 (28). <https://doi.org/https://doi.org/10.35967/jipn.v16i.28.5823>
- [23] Rahman, S. A. (2013). Efektivitas Organisasi Kecamatan Sebagai Satuan Kerja Perangkat Daerah (Studi Kasus Kecamatan Pulau Laut Utara Kabupaten Kotabaru). *Jurnal Ilmu Politik Dan Ilmu Pemerintahan Lokal*, 2.
- [24] Rahmawati, F., & Laly, N. (2018). Analisis Efektivitas Organisasi Dengan Motode Holistic Organization Effectiviness Pada Perguruan Tinggi X di Surabaya. *Jurnal Ilmu Politik Dan Pemerintahan*, 7(11).
- [25] Salam, R. (2021). Perubahan dan Inovasi Pelayanan Publik di Era New Normal Pandemi Covid-19. *Jurnal Of Publik Administration and Government*, 3. <https://doi.org/htpd://doi.org/10.2287/jpag/v3i1.138>
- [26] Soputan, G. J. (2013). Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Pelayanan Pemerintah Kota Manado. *Jurnal MIMBAR*, 29(1).
- [27] Sugiono. (2016). *Metode Penelitian dan Pengembangan (Research and Development/R&D)*. Alfabeta.
- [28] Sutrisno, E. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Kencana.
- [29] Switly, V., Rares, J. J., & Pembengi, J. D. (2018). Efektivitas Pemerinta Kabupaten Wena Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, 4(58).
- [30] Wicaksono, B. (2014). Sistem Operasional Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Sebagai Modal Pelayanan Sipil Dinas Perizinan Pemerintahan Kota Yogyakarta. *Nakhoda Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 13(21). <https://doi.org/https://doi.org/10.35967/jipn.v13i1.3219>
- [31] Wirtz, B. W., Muller, W. M., & Weyerer, J. C. (2020). Digital Pandemic Response System: A Strategic Management Framework Againt Covid-19. *International Journal OF Public Administration*. <https://doi.org/10.1080/01900692.2020.1858316>