

Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Merauke Di Era New Normal

Salim Difinubun

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Karya Dharma

email: salimdefenubun81@gmail.com

(Diterima Januari 2022; Disetujui Februari 2022; Dipublikasikan Maret 2022)

Abstrak

Strategi pelayanan administratif di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke Pada era New Normal. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif deskriptif. Lokasi penelitiannya ialah di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke. Fokus Penelitian ini menggunakan tiga strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik antara lain: strategi pengembangan struktur, strategi pengembangan penyederhanaan atau sistem prosedur, dan strategi pengembangan infrastruktur. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penulisan skripsi ini adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis data kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan Administratif di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke sudah berjalan lancar. Saran yang dapat diambil dari penulis adalah dengan cara memberikan informasi secara lengkap mengenai prosedur yang mudah, cepat, transparan, Dan efisien. Contohnya seperti penyediaan Tv, poster, dan bander. seharusnya pihak Dinas kependudukan dan pencatatan sipil mengembangkan sarana dan prasarana yang dapat menunjang kebutuhan dan pelaksanaan kerja sehari-hari agar dapat berjalan secara efektif, efisien, dan berkesinambungan. contohnya adalah dengan menyediakan kursi yang memadai bagi penerima pelayanan yang menunggu di ruang tunggu.

Kata Kunci: Strategi, Pelayanan Publik, New Normal

Abstract

Strategy of administrative services at the Department of Population and Civil Registration of Merauke Regency in the New Normal era. This study uses a descriptive qualitative research approach. The research location is at the Department of Population and Civil Registration of Merauke Regency. The focus of this research is to use three strategies to improve the quality of public services, including: structure development strategy, simplification or system development strategy, and infrastructure development strategy. Data collection techniques used in writing this thesis are interviews, observation and documentation. The data analysis technique used is qualitative data analysis. The results showed that the implementation of administrative services at the Department of Population and Civil Registration of Merauke Regency was running smoothly. Suggestions that can be taken from the author is to provide complete information about procedures that are easy, fast, transparent, and efficient. Examples include providing TV, posters, and banders. The Department of Population and Civil Registration should develop facilities and infrastructure that can support the needs and implementation of daily work so that it can run effectively, efficiently, and sustainably. an example is by providing adequate seats for service recipients waiting in the waiting room.

Keyword: Strategic, Public Sevices, New Normal

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara yang menganut sistem otonomi daerah dalam pelaksanaan pemerintahannya. Otonomi daerah adalah sebagai kesatuan masyarakat hukum yang berwenang mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat. Otonomi daerah merupakan bagian dari desentralisasi, dengan adanya otonomi daerah, daerah mempunyai hak serta kewajiban untuk mengatur daerahnya sendiri tetapi masih tetap dikontrol oleh pemerintah pusat serta sesuai dengan Undang-Undang.

Penerapan otonomi daerah berdasarkan UU No. 32 Tahun 2004 ini tetap dengan prinsip otonomi luas, nyata dan bertanggung jawab. Otonomi luas, dimaksudkan bahwa kepala daerah diberikan tugas, wewenang, hak dan kewajiban, untuk menangani urusan pemerintahan yang tidak ditangani oleh pemerintah pusat sehingga isi otonomi yang dimiliki oleh suatu daerah memiliki banyak ragam dan jenisnya. Prinsip otonomi nyata adalah suatu tugas, wewenang dan kewajiban untuk menangani urusan pemerintahan yang senyatanya telah ada dan berpotensi untuk tumbuh dan berkembang sesuai dengan potensi dan karakteristik daerah masing-masing. Sementara itu, otonomi yang bertanggung jawab, adalah otonomi yang dalam penyelenggaraannya harus benar-benar sejalan dengan tujuan pemberian otonomi yang pada dasarnya untuk memberdayakan daerah, termasuk meningkatkan kesejahteraan rakyat.

Pelaksanaan otonomi daerah dalam Negara Kesatuan Republik Indonesia, pada dasarnya telah memberikan peluang dan tantangan bagi daerah khususnya daerah kabupaten/kota sebagai konsekuensi logis paradigma yang diemban oleh Undang- Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintahan daerah yaitu demokratisasi, Pemberdayaan aparatur dan masyarakat serta pelayanan publik.

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Memberi pelayanan yang berkualitas dan mampu memberikan kepuasan bagi masyarakat merupakan kewajiban yang harus dilakukan oleh pemerintah.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang pelayanan Publik yang memiliki 4 tujuan, yakni memberikan batasan dan hubungan yang jelas terkait hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan setiap pihak dalam penyelenggaraan pelayanan publik, mewujudkan pelayanan publik yang berasaskan pemerintahan dan korporasi yang baik, terpenuhinya pelayanan publik yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan memberikan perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam pelayanan publik. Lebih rinci lagi, Undang-Undang tersebut mengatur hak dan kewajiban baik penyelenggara maupun pengguna pelayanan publik. Setidaknya ada 12 kewajiban penyelenggara dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang harus dipenuhi. Salah satunya adalah melaksanakan pelayanan sesuai standar pelayanan.

Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan teratur. Adanya undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik tentunya memberikan arahan kepada seluruh

penyelenggara pelayanan baik penyelenggara negara, BUMN, BUMD, BHMN hingga swasta manapun perseorangan menyelenggarakan pelayanan yang terstandarisasi dengan memenuhi komponen standar pelayanan.

Pelayanan publik dalam konteks reformasi birokrasi pada dasarnya merupakan usaha pemerintah untuk terus memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dalam hal tersebut, pelayanan publik harus mampu beradaptasi dengan hambatan, tantangan, dan gangguan yang dihadapi dalam masa tertentu. Oleh sebab itu, berbagai strategi harus selalu dilakukan agar reformasi pelayanan publik dapat terlaksana dengan baik. Adapun strategi dalam upaya menciptakan pelayanan prima tersebut dipengaruhi oleh faktor internal seperti visi dan misi, sumberdaya manusia, struktur organisasi, kepemimpinan dan budaya organisasi serta proses organisasi. Selain itu, faktor eksternal yang mendorong inovasi pelayanan publik antara lain kebijakan, teknologi, nilai sosial, kebutuhan masyarakat dan kompetisi atau daya saing.

Saat ini, kita tengah dihadapkan dengan pandemi Covid-19 yang mempengaruhi berbagai aspek kehidupan manusia. Guncangan dampak pandemi Covid-19 juga sangat terasa dalam jajaran pemerintahan. Akses pelayanan publik dihadapkan pada tantangan tetap terjaganya kualitas layanan yang prima, namun di sisi lain juga tetap harus memperhatikan aspek keselamatan penyedia dan pengguna layanan melalui penerapan *social distancing* dan *physical distancing*.

Dalam upaya memastikan pelayanan publik tetap terselenggara secara optimal namun dengan memperhatikan keamanan penyelenggara dan pengguna layanan dari penyebaran Covid-19, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi sejak awal pandemi telah mengeluarkan serangkaian kebijakan tentang pengaturan sistem kerja Aparatur Sipil Negara (ASN). Sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan pemerintah dalam menghadapi tatanan normal baru, setiap instansi pemerintah dihimbau untuk melakukan beberapa hal seperti melakukan penyederhanaan proses bisnis dan standar operasional prosedur pelayanan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK).

Di era *new normal* ini, setiap instansi pasti memiliki strategi yang berbeda-beda dalam meningkatkan kualitas pelayanannya. Setelah Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Tjahjo Kumolo menerbitkan Surat Edaran (SE) No 58 tahun 2020 tentang sistem kerja pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam tatanan Normal Baru pada 29 Mei 2020, dan di tindaklanjuti berdasarkan Surat Edaran (SE) Bupati Merauke No 2453 tahun 2020 tentang Releksasi Pembatasan Sosial Diperluas dan Diperketat (PSDD) Dalam Sistem Kerja Aparatur Sipil Negara Dilingkungan Pemerintah Kabupaten Merauke.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. tipe penelitian menggunakan tipe deskriptif kualitatif, karena dimana penelitian ini berupaya mengungkap dan memahami fenomena yang terjadi yang pada akhirnya memberikan pemahaman yang lebih jelas mengenai fenomena yang di teliti. Dalam hal ini untuk mengetahui strategi pelayanan Administratif di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kabupaten Merauke di Era New Normal. Dengan pendekatan kualitatif diharapkan data yang di dapat lebih lengkap, lebih mendalam, kredibel, dan bermakna sehingga tujuan dari penelitian akan tercapai.

Dalam hal ini penulis mengambil data primer dengan cara melakukan wawancara

kepada 2 orang informan yaitu kepala Dinas dan kepala bidang pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan. Analisis Data menggunakan model dari Miles and Huberman (2014), yaitu data reductions, data display, dan data conclusion drawing/verifications.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Merauke Di Era New

Strategi pelayanan adalah cara bagaimana menyikapi suatu keadaan dan kenyataan dengan memberikan solusi untuk mampu keluar dari keadaan tersebut. Solusi ataupun cara diambil berdasarkan kondisi kebutuhan dan mampu memberikan jalan terbaik dari keadaan yang terjadi. 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.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Daerah Kabupaten Merauke merupakan instansi pemerintah yang memiliki peran penting dalam kehidupan masyarakat sebagai penyedia pelayanan dalam hal ini penyedia jasa. Dalam era New Normal ini Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Daerah Kabupaten Merauke sebagai penyedia jasa yang berhadapan langsung dengan masyarakat harus mampu membuat strategi yang dapat memberikan pelayanan yang berkualitas dan sesuai dengan harapan dari pengguna layanan dalam hal ini masyarakat. Strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan dalam lingkungan birokrasi diantaranya adalah sebagai berikut:

Strategi Pengembangan Struktur ,Struktur yang dimaksud bukan hanya merujuk pada pengertian organisasi pelayanan publik itu sendiri, tetapi menyangkut pengertian kelembagaan yang lebih luas. Konsep kelembagaan berhubungan dengan nilai, norma, aturan hukum, kode etik, dan budaya. Sedangkan organisasi merupakan tempat orang berkumpul untuk mengorganisir dirinya. Pada strategi pengembangan struktur ini organisasi pelayanan public dituntut untuk mengembangkan struktur organisasinya agar maju, berkembang, dan bersaing secara sehat dengan instansi penyedia layanan publik lainnya secara sehat mengikuti arus global. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai organisasi pelayanan publik juga memiliki struktur organissai yang terus mengalami perkembangan. Rotasi pegawai dipandang sebagai langkah upaya instansi dalam menilai kinerja para pegawainya dan mengembangkan prospek usahanya agar menumbuhkan hasil yang lebih maksimal. Rotasi juga dilaksanakan untuk menambah wawasan, pengalaman dan melengkapi kompetensi/ kemampuan untuk pekerja sebagai bagian dari pembinaan karir selanjutnya.

Strategi pengembangan struktur ditentukan oleh indikator yaitu: nilai, norma, dan kode etik pegawai. Konsep pengembangan struktur sudah berjalan sesuai dengan harapan masyarakat dalam aspek ini antara lain norma dan kode etik pegawai dalam melaksanakan pelayanan pada era New Normal.

Kode etik dapat diartikan sebagai pola aturan, tata cara , tanda pedoman etis dalam melakukan suatu kegiatan atau pekerjaan. Kode Etik merupakan pola aturan atau cara sebagai pedoman berperilaku. Dalam kaitannya dengan profesi, bahwa kode etik merupakan tata cara atau aturan yang menjadi standar kegiatan anggota suatu profesi. Suatu kode etik menggambarkan nilai-nilai professional suatu profesi yang diterjemahkan kedalam standar perilaku anggotanya. Nilai professional paling utama adalah keinginan untuk memberikan pengabdian kepada masyarakat. Nilai profesional dapat disebut juga dengan istilah asas etis

(Chung, 1981) mengemukakan empat asas etis, yaitu: (1) menghargai harkat dan matabat (2) peduli dan bertanggung jawab (3) integritas dalam hubungan (4) tanggung jawab terhadap masyarakat.

Pada era New Normal norma dan kode etik pegawai tersebut sudah terlaksana dengan baik karena dalam pelayanannya para pegawai sudah Memberikan pelayanan dengan empati, hormat dan santun, tanpa pamrih dan tanpa unsur pemaksaan; Memberikan pelayanan secara cepat, tepat, terbuka, dan adil, serta tidak diskriminatif; Tanggap terhadap keadaan lingkungan masyarakat; Berorientasi kepada peningkatan kesejahteraan masyarakat dalam melaksanakan tugas.

Strategi yang kedua adalah Strategi Pengembangan atau Penyederhanaan Sistem Prosedur. Sistem prosedur mengatur secara detail tahapan pelayanannya, maka sistem prosedur ini yang sering menjadi sumber penyebab sistem pelayanan menjadi berbelit-belit, kaku, tidak efisien, dan tidak efektif. Strategi pengembangan atau penyederhanaan sistem prosedur merupakan langkah yang dilakukan organisasi, Faktor pemicunya sering didasari dengan rasa ketidakjujuran pada diri pegawai, tingkat pelayanan yang tidak memuaskan. Misalnya yang ada pada kantor Dispendukcapil, pegawai harus mampu melayani masyarakat dengan rasa jujur, pelayanan yang cepat dan tanggap (responsiveness), akuntabilitas (tanggungjawab), serta pengharapan lainnya yang mampu membangun citra positif di mata masyarakat. Salah satu nilai karakter yang sangat penting dalam kehidupan adalah kejujuran. Kejujuran merupakan tingkah laku yang dimiliki oleh seorang individu dalam mengakui, berkata atau memberikan suatu informasi yang sesuai dengan kenyataan dan kebenaran. Individu terkadang melupakan nilai dari kejujuran itu sendiri. Kejujuran merupakan pangkal keimanan seseorang dalam menata hidupnya. Menurut Albert Hendra Wijaya (dalam Emosda, 2013) bahwa jujur jika diartikan secara baku adalah mengakui, berkata atau memberikan suatu informasi yang sesuai dengan kenyataan dan kebenaran. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (1995:440) kata jujur berarti: tidak bohong, lurus hati, dapat dipercaya kata-katanya, tidak khianat. Jika seseorang berkata tidak sesuai dengan kebenaran dan kenyataan atau tidak mengakui suatu hal sesuai dengan apa adanya, maka orang tersebut dapat dianggap atau dinilai tidak jujur, menipu, mungkir, berbohong, munafik dan sebagainya.

Pada penelitian ini, strategi pengembangan atau penyederhanaan sistem prosedur ditentukan oleh indikator indikator yaitu: rasa jujur dan cepat tanggap serta bertanggung jawab Responsivitas (Responsiveness) atau ketanggapan yaitu kemauan atau kesiapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan, meliputi hal-hal berikut: 1) Ketanggapan petugas dalam menangani masalah. 2) Ketersediaan petugas menjawab pertanyaan konsumen. 3) Ketersediaan petugas keamanan membantu konsumen. Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Daerah kabupaten merauke dalam era New Normal telah menerapkan indikator tersebut sesuai dengan harapan masyarakat antara lain dengan kejujuran para pemberi pelayanan serta cepat tanggap dan rasa bertanggung jawabnya. Dalam pelayanannya para pejabat telah memberikan nomor telepon atau Whatts App mereka kepada masyarakat guna mempermudah pelayanannya. Jadi sekiranya ada berkas yang kurang masyarakat bisa mengirimkannya melalui Whatts App . dan untuk masyarakat yang belum memiliki nomor Telepon atau Whatts App bisa langsung di layani dengan tetap memperhatikan protokol kesehatan yaitu 3M. Mencuci tangan, Menjaga jarak dan memakai masker. Namun dalam pelaksanaannya masih terdapat aspek yang belum sesuai dengan harapan masyarakat yaitu kurangnya prasarana berupa kursi di ruang tunggu sehingga banyak masyarakat yang menunggu sambil berdiri.

Pengembangan Infrastruktur. Menurut Fajar Suryanto (2009), infrastruktur ialah suatu rangkaian yang terdiri atas adanya berbagai bangunan fisik yang masing-masing saling mengkait dan saling ketergantungan satu sama lainnya. Pengembangan Infrastruktur

Menyangkut penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang mendukung penyelenggaraan pelayanan agar lebih aman, nyaman, cepat, akurat, mudah, dan terpercaya yang meliputi penyediaan fasilitas fisik, model pengembangan pelayanan baru, pemanfaatan teknologi informasi (telematika). Fasilitas fisik (Tangibel) atau yang dirasakan yaitu bentuk fisik dari jasa bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang dipergunakan, meliputi hal-hal berikut: 1) Kenyamanan ruangan (udara sejuk, tempat duduk) 2) Ketersediaan fasilitas penunjang (komputer dan lain-lain). 3) Ketersediaan tempat parkir. 4) Penampilan pegawai. 5) Kebersihan toilet. Penyediaan fasilitas fisik merupakan fasilitas utama yang mendukung berjalannya upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, diantaranya : gedung atau kantor, komputer, alat transportasi yang digunakan sebagai aset kantor dalam melangsungkan kegiatan pelayanan, seperti mobil dan sepeda motor. Dalam era New Normal ini para pegawai telah memanfaatkan berbagai fasilitas fisik yang disediakan pemerintah seperti mobil dan motor sebagai aset kantor dalam melangsungkan kegiatan pelayanan. Pengembangan model pelayanan baru yaitu bertujuan agar model pelayanan lama dapat diubah sedemikian rupa untuk menciptakan nilai dan fungsi yang lebih baik daripada sebelumnya, lebih efektif dan efisien, lebih mudah dan dinamis, dan juga untuk memenuhi anjuran pemerintah untuk menerapkan protokol kesehatan. Pemanfaatan teknologi informasi (telematika) merupakan fasilitas penunjang lainnya yang berupa sistem teknologi dan informasi yang memudahkan masyarakat maupun pegawai dalam kegiatan usaha yang dilakukan oleh Dispendukcapil, seperti : komputerisasi yang disediakan pada setiap tempat guna penyimpanan data maupun informasi yang diperlukan, spanduk, poster maupun banner sebagai bagian dari sistem informasi yang disediakan untuk memudahkan masyarakat memperoleh kejelasan informasi, baik yang berisi tentang data instansi maupun program yang sedang dijalankan. Pada penelitian ini strategi pengembangan infrastruktur di tentukan oleh indikator-indikator yaitu: penyediaan sarana dan prasarana serta fasilitas fisik. Berdasarkan hasil observasi peneliti Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Daerah kabupaten merauke pada era New Normal telah menerapkan strategi infrastruktur yaitu dengan adanya pemanfaatan teknologi informasi semaksimal mungkin dan juga telah tersedianya fasilitas fisik yang berupa komputer dan poster serta spanduk sebagai informasi pelayanan dalam era New normal. Namun dari indikator fasilitas fisik, masih perlu adanya penambahan fasilitas dimana Gedung kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Daerah kabupaten merauke masih sangat jauh dari standar Nasional, dan tidak tersedianya kursi yang memadai bagi masyarakat yang sedang menunggu.

Faktor pendukung dan penghambat Strategi peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Daerah kabupaten merauke pada era New Normal

Tidak diherankan lagi bahwa dari setiap pelayanan yang ada sudah pasti memiliki faktor pendukung dan penghambat yang dimana faktor pendukung adalah faktor yang membangun dari setiap pelayanan yang ada menjadi lebih baik lagi. Kerja sama, Komunikasi, Akses informasi dan Sarana-prasarana menjadi faktor yang mendukung terlaksananya Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Daerah Kabupaten merauke pada era New Normal. Disamping faktor-faktor yang mendukung pelaksanaan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Daerah Kabupaten merauke pada era New Normal, adajuga faktor yang menghambat suatu pelaksanaan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik tersebut.

Adapun faktor pendukung dalam strategi peningkatan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Daerah Kabupaten merauke pada era New Normal

antara lain yaitu profesional kerja. Profesionalisme adalah “Keandalan dan keahlian dalam pelaksanaan tugas sehingga terlaksana dengan mutu tinggi, waktu yang tepat, cermat, dan dengan prosedur yang mudah dipahami dan diikuti oleh pelanggan”. Dalam era New Normal para pegawai sudah melakukan tugas dan tanggung jawabnya sebagai Aparatur Sipil Negara dengan baik dan bertanggung jawab yaitu dengan tetap melayani seperti biasa sesuai tugas masing-masing, dan tidak takut dan khawatir karena adanya pandemi akan tetapi tetap memenuhi protokol kesehatan . Kedua adalah kerja sama . bekerja sama dengan orang lain sangat dibutuhkan dan merupakan aspek sosial yang harus dimiliki oleh setiap orang dalam kehidupan bermasyarakat. Keterampilan kerja sama merupakan aspek kepribadian yang penting dan perlu dimiliki oleh setiap orang dalam kehidupan sosial di masyarakat (Apriono, 2011:160). Dalam Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Daerah Kabupaten Merauke kerja sama antar pihak pemberi pelayanan dalam melayani masyarakat sudah diterapkan dengan baik. Selanjutnya adalah kelengkapan alat pelayanan. Henry (1988) mengemukakan bahwa sesungguhnya pelayanan publik merupakan jiwa dasar dari penyelenggaraan administrasi negara. Dalam hubungan ini dapat dipahami jika kehidupan manusia diwarnai oleh tuntutan terhadap pemenuhan kebutuhan hidupnya. Pemenuhan kebutuhan hidup tersebut ada yang diperoleh melalui mekanisme pasar dan ada pula yang diperoleh tidak melalui mekanisme pasar. kebutuhan manusia yang tidak dapat diperoleh melalui mekanisme pasar antara lain adalah layanan masyarakat yang hanya disediakan oleh pemerintah. Layanan masyarakat tersebut diberikan oleh pemerintah atas dasar “*civil right*” atau hak yang dimiliki oleh setiap warga negara.

Dalam Era New Normal kelengkapan alat pelayanan pun sudah terpenuhi yaitu dengan adanya komputerisasi dan banner sudah tersedia. Namun ada juga beberapa faktor yang menghambat pelaksanaan strategi pelayanan Adiministratif di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Daerah Kabupaten Merauke pada era New Normal yaitu waktu pelayanan. Waktu tunggu pelayanan adalah tenggang waktu mulai dari masyarakat menyerahkan berkas yang diminta sebagai persyaratan mengurus sesuatu sampai dengan menerima barang yang dia inginkan. Waktu tunggu berpengaruh pada kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. terbatasnya waktu pelayanan yang mengakibatkan banyaknya masyarakat yang mengeluh karena tidak mendapat kepastian waktu dalam melakukan pengurusan hal ini karena dikurangnya waktu pelayanan sesuai anjuran pemerintah dalam surat Edaran No. 2453 tahun 2020 tentang Releksasi Pembatasan Sosial Diperluas dan Diperketat (PSDD) Dalam Sistem Kerja Aparatur Sipil Negara Dilingkungan Pemerintah Kabupaten Merauke, Dan juga sarana prasarana yaitu Keadaan sarana dan prasarana penyelenggarakan pelayanan publik yang belum terpenuhi secara lancar bagi kepentingan urusan pelayanan. Belum terpenuhinya tempat pelayanan dengan sarana ruang tunggu/tamu serta belum ditunjang dengan fasilitas-fasilitas yang dapat menciptakan suasana nyaman bagi pemohon pelayanan. Ruang tunggu yang belum sesuai dengan volume kedatangan pengunjung, kurang tersedianya tempat duduk tempat untuk pengunjung, kamar kecil/toilet dan tempat sampah. Tidak hanya itu dalam pelaksanaan strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di era New Normal Sumber Daya Manusia juga merupakan salah satu faktor penghambat. Dimana para pegawai dalam Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil masih ada beberapa pegawai yang belum mahir dalam menggunakan teknologi seperti komputer, dan juga masih terdapat pegawai yang kurang kompeten dalam tugas dan tanggung jawabnya, dan hal ini di sebabkan para pegawai yang di tempatkan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke masih ada yang Lulus SMA dan bahkan masih ada yang paket.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan serta fokus penelitian tentang strategi Peningkatan Kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Merauke Pada era New Normal maka peneliti menyimpulkan bahwa Strategi pelayanan Administratif yang dilaksanakan oleh Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke pada era New Normal sudah terlaksana dengan baik, meskipun pada beberapa tahap dalam pelayanannya masih ditemukan masalah atau hambatan. Menurut Osborne dan Plastrik menjelaskan bahwa upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam lingkungan birokrasi terdapat strategi dasar, yaitu strategi pengembangan struktur, strategi pengembangan atau penyederhanaan sistem prosedur, dan strategi pengembangan infrastruktur. Adapun kesimpulan dari indikator dalam strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke diantaranya: Strategi pengembangan struktur, dalam peningkatan kinerja pegawai norma dan kode etik sangatlah penting untuk menunjang pelayanan didalam instansinya Meskipun di tengah pandemi covid-19. Dalam era New Normal ini para pegawai di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke telah menerapkan norma dan etika pegawai dalam melakukan pelayanan sebagaimana mestinya, yaitu dengan tetap melayani dengan sopan dan ramah serta senyum dan sapa walaupun dengan tetap menaati protokol kesehatan dimana masyarakat dan pegawai wajib memakai masker dan menjaga jarak.

Pada strategi pengembangan atau penyederhanaan sistem prosedur, diantaranya adanya kebijakan untuk mempermudah pelayanan yaitu dengan memberikan nomor Whats App para pejabat atau pemberi pelayanan kepada masyarakat agar masyarakat yang berkepentingan dalam pengurusan KTP, kartu keluarga ,akte lahir,akte kematian dan lainnya yang berhubungan dengan pelayanan publik lebih mudah dan efektif. Hal ini juga untuk mengurangi jumlah masyarakat yang berkerumun dalam menerima pelayanan di tengah pandemi Covid-19. Strategi pengembangan infrastruktur, antara lain dengan penyediaan fasilitas fisik dan sarana prasarana , seperti : pembangunan gedung yang baru untuk mempermudah dalam pelayanannya, alat transportasi yang digunakan sebagai aset kantor dalam melangsungkan kegiatan usahanya, pemanfaatan teknologi informasi (telematika), seperti komputersasi yang disediakan pada setiap tempat guna penyimpanan data maupun informasi yang diperlukan; spanduk, poster maupaun banner sebagai bagian dari sistem informasi yang disediakan untuk memudahkan masyarakat memperoleh kejelasan informasi, baik yang berisi tentang data instansi maupun program yang sedang dijalankan. Meskipun dalam pelaksanaannya gedung yang di gunakan dalam era New Normal ini masih belum memenuhi standard nasional. namun hal ini disebabkan belum di tempati nya gedung baru yang baru di bangun. dan juga belum tersedianya ruang tunggu yang nyaman, kurang tersedianya kursi untuk masyarakat mengantri di ruang tunggu dan juga tidak tersedianya toilet/kamar kecil untuk masyarakat serta tempat sampah yang belum di sediakan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terimakasih penulis berikan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merauke karena telah memberikan ruang kepada penulis untuk melaksanakan penelitian ini.

Ucapan terimakasih juga penulis berikan kepada lembaga penelitian dan pengabdian masyarakat STIA Karya Dharma karena telah memfasilitasi penulis untuk melakukan penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrizal.2014. Metode Penelitian Kualitatif.Raja Grafindo Persada: Jakarta
- Ahmad,Jamaluddin.2015.Metode Penelitian Administrasi; Teori dan Aplikasi.Gava Media: Yogyakarta
- Arikunto, Suharsimi. 2002. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta : Rineka Cipta.
- Creswell, John W. 2013. Research Design:Pendekatan Kualitatif,Kuantitatif, dan Mixed. Pustaka Pelajar Yogyakarta.
- Denzi Qualitn,Norman K & Lincoln Yvonna S 2009. Handbook of ative Research
- David Osborne dan Peter Plastrik, 2000. Memangkas Birokrasi. PPM. Jakarta.
- David Osborne, Ted Gaebler, 1996. Mewirusahaakan Birokrasi
- Hardiansyah.2011. Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, dimensi, indikator, dan Implementasinya). Yogyakarta: Gava Media.
- Muhammad, Farouk dan Djaali. 2005. Metodologi Penelitian Sosial. Jakarta : Restu Agung.
- Moleong, Lexy. 2002. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung. Penerbit PT. Remaja Rosdakarya.
- Moenir, H.A.S. 2006. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara
- Nawawi, Hadari. 2007. Metode Penelitian Bidang Sosial. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Nurmandi, Achmad. 2010. Manajemen Pelayanan Publik. Yogyakarta: Sinergi Visi Utama.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih A. 2005. Manajemen Pelayanan. Gajah Mada University Press
- Sugiyono,Memahami Penelitian Kualitatif,(Alfabeta Bandung)
- Sugiyono,Me Rozali Abdullah, Pelaksanaan Otonomi Luas dengan Pemilihan Kepala Daerah secara Langsung, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005), hal. 5.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2008. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara
- Widjaja, Penyelenggaraan Otonomi di Indonesia, (Jakarta:PT RajaGrafindo Persada, 2005).
- Undang- Undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Undang- Undang No. 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.
- Undang-Undang Nomor. 22 Tahun 1999 Tentang Pemerintahan Daerah.
- Undang- Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintahan daerah