



### PELAKSANAAN PELAYANAN ADMINISTRASI DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SIDOARJO DI ERA PANDEMI COVID-19

Dida Rahmadanik

#### ABSTRACT

*Public service is something that must be provided by the government to the community, there are several types of public services including public goods services, administrative services, services for public services. Here the author will discuss the administrative services in the population and civil registration services of Sidoarjo Regency. The need for population administration plays an important role in state life, and every existing community is required to have population data in the form of a Family Card, Identity Card, Death Certificate etc. The research method used is descriptive qualitative with data collection techniques carried out by means of observation, interviews and documentation. This study aims to describe and analyze public services at the Sidoarjo Regency Population and Civil Registration Service during the Covid-19 pandemic era. In a theoretical study of the implementation of administrative services, it is seen using the Parasuraman theory of 5 dimensions of public services, namely Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. From the results of research that has been carried out, the Sidoarjo Population and Civil Registration Service has carried out these 5 service dimensions but still needs to be improved in terms of Tangible, Responsiveness, and Assurance. There is a need for socialization to the public about the procedures for providing services during the Covid-19 pandemic so that crowds do not occur, and officers can provide services online to the public.*

**Keywords:** Public Services, population administration, dimensions of public services

#### ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan suatu hal yang wajib diberikan pemerintah kepada masyarakat, ada beberapa jenis pelayanan publik diantaranya pelayanan barang publik, pelayanan administratif, pelayanan atas jasa publik. Disini penulis akan membahas mengenai pelayanan administratif di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Sidoarjo. Kebutuhan akan administrasi kependudukan berperan penting dalam kehidupan bernegara, dan setiap masyarakat yang ada wajib memiliki data kependudukan berupa Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keterangan Kematian dll. Metode penelitian yang digunakan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo selama era pandemi Covid-19. Dalam kajian teori tentang pelaksanaan pelayanan administratif dilihat menggunakan Teori Parasuraman tentang 5 dimensi pelayanan publik yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Dari hasil penelitian yang sudah dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Sidoarjo sudah melakukan 5 dimensi pelayanan tersebut tetapi masih perlu ditingkatkan dalam hal Tangible, Responsiveness, dan Assurance. Perlu adanya sosialisasi kepada masyarakat tentang tata cara pemberian layanan selama pandemi Covid-19 agar tidak terjadi kerumunan, dan petugas dapat memberikan pelayanan secara online kepada masyarakat.

**Kata Kunci:** Pelayanan Publik, Administrasi Kependudukan, Dimensi Pelayanan Publik

Submitted : 03-02-2021  
Revised : 08-04-2021  
Initiated Publish : 20-04-2021

#### AFFILIATION:

Program Studi Administrasi Negara,  
Universitas 17 Agustus 1945  
Surabaya

#### Co-Responding E-mail:

didarahma@untag-sby.ac.id

Diterbitkan oleh:



Pusat Kajian Administrasi Publik  
Program Studi Administrasi Publik  
Universitas Pembangunan Nasional  
"Veteran" Jawa Timur

berkolaborasi dengan



Indonesia Association of Public  
Administration Jawa Timur

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab yang harus diberikan pemerintah kepada masyarakat. Sesuai dengan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat 1 tentang Pelayanan Publik, menyatakan bahwa kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administratif disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sehingga sudah jelas disini bahwa pelayanan administratif seperti pembuatan Kartu keluarga, Kartu Tanda Penduduk dan layanan administratif lainnya merupakan tanggung jawab dari instansi pemerintah. Harus ada pergeseran dari paradigma pemerintah yang minta dilayani sekarang harus mau melayani masyarakat dengan sepenuh hati. Pemerintah harus dapat memberikan pelayanan yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel.

Pada tahun 2020 pada bulan Maret pemerintah Indonesia mengumumkan bahwa di Indonesia sudah ada yang terinfeksi virus Covid-19 yang merupakan Virus berbahaya berasal dari Wuhan Cina, sekaligus pemerintah mengumumkan keadaan darurat dimana adanya pembatasan kegiatan secara nasional. Hal ini mengakibatkan setiap lapisan masyarakat harus dapat dengan cepat beradaptasi dengan keadaan tersebut, semua kegiatan yang biasa dilakukan diluar rumah dibatasi, bertemu dengan orang juga ada pembatasan, keluar rumah harus menggunakan masker, dan juga merubah pola perilaku untuk lebih sadar tentang kebersihan dengan sering mencuci tangan. Tetapi pelayanan administratif yang diberikan oleh pemerintah tidak boleh berhenti, pemerintah harus dengan cepat dan tanggap untuk segera melakukan terobosan baru dalam memberikan pelayanan.

Kejadian pandemi Covid-19 dapat dijadikan sebagai jalan utama pemerintah memperbaiki pelayanan, yang biasanya masyarakat harus bolak-balik ke kantor untuk mendapatkan pelayanan dengan adanya pandemi ini dapat mendapatkan pelayanan melalui online. Pemerintah sebagai pemberi layanan harus mampu melakukan inovasi pelayanan publik melalui pelayanan online. Selain itu masyarakat sebagai penerima layanan harus meningkatkan kesadaran serta kedisiplinan menjalankan protokol kesehatan sebelum mendatangi kantor pelayanan publik.

Permasalahan yang muncul di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo adalah saat pandemi masih terjadi penumpukan pemohon layanan karena kurangnya sosialisasi dari pemerintah untuk layanan daring. Permasalahan lain yang dikeluhkan masyarakat adalah terkait pengambilan nomer antrian melalui aplikasi dan penyampain berkas mellaui pesan singkat WhatsApp. Dari hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Hafidz Leviyanto pada tahun 2018 menunjukkan bahwa hasil kepuasan pengguna layanan

Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo dipengaruhi oleh 4 hal dimensi dan mendukung teori Parasuraman. Sesuai dengan karakteristik responden yang merasa nyaman mendapatkan pelayanan secara langsung di Kantor Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo. Hal ini didukung oleh sarana dan prasarana yang ada di Dispendukcapil sudah memadai dengan kebutuhan masyarakat. Serta menurut masyarakat lebih nyaman dan enak apabila mendapatkan pelayanan secara langsung. Masyarakat dan pemerintah sama-sama belum terbiasa dengan pelayanan online, tetapi dengan adanya pandemi Covid-19 mengharuskan kita terbiasa dan cepat beradaptasi dengan pelayanan online agar penyebaran virus Covid-19 dapat segera teratasi. Apalagi Kabupaten Sidoarjo termasuk zona merah dalam penyebaran virus Covid-19 ini. Penelitian ini akan membahas mengenai pelaksanaan pelayanan administrasi di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Sidoarjo di era pandemi covid-19.

### TINJAUAN PUSTAKA

Teori yang akan penulis gunakan dalam menganalisis pelaksanaan pelayanan administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo adalah menggunakan teori Parasuraman dkk (1990:23) 5 dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat pelayanan publik, yaitu sebagai berikut:

1. *Tangibles*/Benda berwujud, penampilan fisik, perlengkapan, karyawan dan bahan komunikasi,
2. *Reliability*/Keandalan, kemampuan melaksanakan layanan yang dijanjikan secara meyakinkan dan akurat;
3. *Responsiveness*/Daya Tanggap, kesediaan membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat;
4. *Assurance*/Jaminan, pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka menyampaikan kepercayaan dan keyakinan;
5. *Empathy*/Empati, kesediaan memberikan perhatian yang mendalam dan khusus kepada masing-masing pelanggan.

### METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang penulis lakukan adalah penelitian kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melakukan wawancara secara mendalam dengan informan. Hasil wawancara dan observasi penulis jadikan data primer, dan data-data dari instansi serta media penulis jadikan data sekunder. Peneliti melakukan wawancara dengan pegawai dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dan juga dengan masyarakat

penerima layanan. Wawancara dilakukan di Kantor yang beralamat di Jl. Sultan Agung, No. 23 Magersari, Kecamatan Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Menjadi hal yang mutlak bahwa instansi pemerintah melakukan perubahan kearah yang lebih baik, perubahan yang semakin memudahkan masyarakat dan sesuai dengan perkembangan jaman. Menurut Chi-Kuang, 2004 bahwa “prinsip pelayanan publik adalah kebermanfaatn sosial bagi setiap warga negara dengan tetap memperhatikan keadaan anggaran publik. Yang perlu disadari bersama adalah pemerintah harus dapat memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat, sehingga mencapai kepuasan publik. Masyarakat bukan lagi dianggap sebagai pelanggan tetapi dipandang sebagai warga negara yang seutuhnya. Pelayanan yang diberikan harus mengutamakan prinsip keterbukaan, kemudahan, dan kejelasan Serta dalam memberikan pelayanan tidak melakukan diskriminasi terhadap pihak tertentu dan harus memberikan layanan yang sama rata. Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil telah menjalankan pelayanan sesuai dengan aturan yang berlaku, sehingga tidak ada praktik kecurangan dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran, kartu keluarga, kartu tanda penduduk. Hal ini dapat peneliti lihat di Kantor Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo terpasang aturan-aturan, poster dan papan kode etik pelayanan yang cukup. Dengan adanya hal tersebut maka sangat meminimalisir praktik kecurangan dalam hal pelayanan, masyarakat dapat memantau langsung pelayanan yang diberikan.

Dengan adanya keadaan saat ini yang sedang mengalami pandemi secara global, maka dalam bidang pelayanan administratif pemerintah dituntut dapat menjalankan *electronic government* (e-gov). Pelaksanaan e-gov dianggap sebagai modernisasi dalam pelayanan publik yang dapat memperkuat tata kelola pemerintahan. Dengan adanya e-gov maka diharapkan pelayanan yang diberikan pemerintah lebih transparan sehingga mengurangi tingkat korupsi, kolusi, dan nepotisme. Pemerintah dituntut untuk dapat menyediakan akses secara online yang mudah dipahami dan diakses oleh masyarakat penerima layanan.

Terkait kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo peneliti analisis menggunakan lima dimen kualitas pelayanan publik oleh Parasuraman yaitu *Tangible*, *Realibility*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty*. Terkait dengan indikator *Tangible* peneliti menggunakan beberapa indikator terkait kenyamanan tempat pelayanan dimana Dispendukcapil menciptakan kenyamanan saat masyarakat mendapat pelayanan dengan adanya lahan parkir, tersedianya kursi dan meja, adanya AC di ruangan pelayanan. Terkait penampilan pegawai dalam melayani menurut Bapak Tohari

selaku salah satu pegawai sudah berseragam dengan rapi sesuai dengan aturan yang diterapkan. Selanjutnya terkait kemudahan dalam proses pelayanan dengan memberikan arahan dan menjelaskan syarat-syarat yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan. Di era pandemi ini maka pelayanan dilakukan secara online lewat website Dispendukcapil. Di dalam kantor pun ada papan informasi, poster, dan juga kode etik dalam memberikan pelayanan seperti yang dijelaskan oleh Bapak Tohari.

Dimensi *Reliability* dapat dilihat dari kemampuan organisasi dalam memberikan layanan sesuai dengan yang sudah diatur dalam undang-undang. Indikator yang peneliti gunakan adalah kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu seperti pengoperasian komputer, internet dan juga teknologi lainnya, dari hasil wawancara yang peneliti lakukan mayoritas sudah dapat menggunakan dengan baik tetapi masih perlu terbiasa sehingga pelayanan bisa lebih cepat. Selanjutnya terkait kecermatan pegawai dalam melayani proses pelayanan dalam memeriksa kelengkapan dokumen pemohon sudah sangat cermat karena apabila dokumen yang dibawa kurang maka tidak dapat dilayani.

Dimensi *Responsiveness* kemampuan pegawai dalam memberikan tanggapan dalam memberikan layanan dengan informasi yang jelas. Pegawai dalam merespon pengguna layanan dalam memberikan informasi sudah berjalan lancar, karena informasi yang ada di Kantor Dispendukcapil dapat dilihat dengan jelas. Selanjutnya terkait pegawai memberikan pelayanan secara tepat dan cepat masyarakat menuntut untuk pelayanan yang sesuai dengan SOP yang sudah ditentukan. Namun disini masih terdapat kendala dimana menurut Bapak Sergy sesuai SOP pembuatan akta kelahiran hanya membutuhkan waktu 1 jam tetapi ternyata sampai jam 2 siang belum selesai.

Dimensi *Assurance* peneliti lihat dengan beberapa indikator diantaranya pegawai memberikan jaminan ketepatan dan kecapatan waktu dalam proses pelayanan dengan adanya jaminan 30 menit dalam proses penerbitan dokumen akta kelahiran dengan catatan berkas yang dikirimkan sudah lengkap dan tidak ada kendala terkait jaringan internet. Sednagkan untuk Dimensi *Emphaty* terkait dengan perhatian pegawai terhadap pemohon layanan dengan mengutamakan kebutuhan masyarakat dengan mengesampingkan kebutuhan pribadi mereka. Selanjutnya di Dispendukcapil dalam memberikan pelayanan harus mengutamakan etika pelayanan yaitu sopan, santun, dan ramah.

Penulis disini tertarik untuk menganalisis pelaksanaan pelayanan yang ada di Dispenduk Capil Kabupaten Sidoarjo dengan menggunakan Teori dari Parasuraman, terkait lima dimensi dalam pelayanan publik.

1. *Tangible* atau dalam bahasa Indonesia dikenal dengan bukti fisik. Bukti fisik disini penulis batasi dengan yang dapat terlihat indera penglihatan berkaitan dengan penampilan pegawai, tempat pelayanan, dan sarana prasarana yang ada di kantor. Yang menjadi permasalahan disini adalah masih minimnya lahan parkir yang disediakan sehingga masyarakat merasa tidak nyaman. Hal ini apabila pelayanan online dapat dimaksimalkan maka permasalahan tentang lahan parkir dapat terselesaikan. Untuk penampilan pegawai yang memberikan layanan sudah sesuai dan pegawai melayani masyarakat dengan ramah dan sopan.
2. *Reliability* atau kehandalan. Dalam memberikan layanan pegawai kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo sudah baik, hal ini dapat dibuktikan bahwa pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur serta pegawai yang berada dibidang masing-masing sudah sesuai dengan kemampuannya. Namun saat pandemi seperti saat ini muncul permasalahan terkait pelayanan online yang mengharuskan petugas mengecek berkas secara online dan mereka belum terbiasa dengan hal tersebut, sehingga waktu pelayanan lebih lama.
3. *Responsiveness* atau Daya Tanggap dalam memebrikan layanan di era pandemi Covid-19 masih perlu ditingkatkan dikarenakan belum adanya Customer Service yang khusus menangani keluhan masyarakat. Sehingga untuk masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan secara online apabila mengalami kendala harus datang ke Kantor untuk konfirmasi.
4. *Assurance* atau jaminan yang nampak dalam memberikan pelayanan administratif di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo adalah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan prosedur dan ketepatan waktu yang sudah diatur dalam Standar Operasional Prosedur. Namun saat pandemi Covid-19 dikarenakan beberapa permasalahan seperti pegawai yang sakit, atau adanya kebijakan Pembatasan pegawai yang bekerja secara offline maka ada beberapa kendala terkait manajemen waktu. Dengan pembatasan petugas yang berada di kantor maka setiap harinya petugas sejumlah 660 pemohon, dengan dibagi di MPP Lingkar Timur dan di Mini Mall Sukodono. Dengan harapan masyarakat dapat terlayani.
5. *Empathy* atau empati yang diterima masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan administratif sudah cukup baik, dimana dalam memberikan pelayanan disama ratakan, pegawai melayani dengan sopan dan ramah. Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo juga menyediakan jalur khusus difabel, agar memudahkan untuk mendapatkan pelayanan.



Menurut pendapat Tismayuni (2020) terdapat empat hal yang wajib dilakukan oleh instansi pemberi jasa layanan di era pandemi Covid-19:

1. Informasi yang disediakan haruslah sudah jelas secara standar pelayanannya. Standart pelayanan meliputi dasar hukum, syarat pelaksanaan, kompetensi pelayanan, tarif layanan, produk layanan, sarana prasarana, alur pelaksanaan, waktu pelaksanaan, jaminan pelayanan. Standart pelayanan yang ada harus disosialisasikan, dapat melalui websiter resmi, media sosial resmi, ataupun dengan ditampilkan dimedia massa.
2. Peningkatan sistem pelayanan secara online. Instansi pemerintah semakin berkembang melakukan inovasi agar masyarakat dapat mendapatkan pelayanan yang maksimal di era pandemi yaitu bisa menggunakan aplikasi online, sistem barcode, bit.ly yang terhubung langsung dengan instansi. Dengan adanya inovasi-inovasi tersebut maka secara tidak langsung protokol kesehatan tetap dapat dijalankan.
3. Adaptasi Sarana, Prasarana dan Fasilitas Pelayanan. Untuk menyesuaikan keadaan saat ini harus ada penyesuaian Standar Operasional Prosedur dalam memberikan pelayanan secara langsung. Misalnya di dalam gedung diberikan jarak atau pembatasan kapasitas orang yang ada didalamnya. Ada aturan untuk tetap menjaga jarak. Serta setiap instansi wajib menyediakan tempat cuci tangan di depan gedung, hand sanitizer dan pengecekan suhu badan.

Meningkatkan kompetensi pelaksana layanan. Meujuk arahan dari *World Health Organization* (WHO) untuk menghindari terjadinya kerumunan maka pemerintah harus sigap, tanggap, dan cepat dalam memberikan pelayanan. Petugas keamanan membantu memantau masyarakat agar tidak bergerombol dan tertib melakukan antrian.

## KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang sudah peneliti lakukan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan administratif di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo sudah berjalan dengan baik. Didalam analisis yang sudah peneliti uraikan pada pembahasan sudah sesuai dengan SOP yang ada serta masyarakat mendapatkan pelayanan sesuai dengan yang mereka butuhkan namun perlu adanya perbaikan di dalam indikator kenyamanan tempat pelayanan. Tetapi perlu ada pembiasaan dan perbaikan dalam melakukan pelayanan secara online. Faktor pendukung yang menjadi keberhasilan dalam memberikan pelayanan secara online saat pandemi Covid-19 adalah ketertiban masyarakat dan juga pemerintah berusaha untuk beradaptasi dengan keadaan yang mengharuskan pelayanan dilakukan secara online, dan pembatasan kegiatan diluar rumah. Sosialisasi pelayanan yang

diberikan oleh Dispendukcapil selama pandemi dilihat dari keseimbangan hak dan kewajiban prinsip keadilan yang terjadi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dalam melaksanakan pelayanan baik antara pemberi dan penerima layanan, bentuk keadilan ataupun perhatian.

Di era pandemi seperti saat ini sebaiknya Dispendukcapil lebih memanfaatkan media sosial dalam mensosialisasikan informasi terkait alur pelayanan, persyarikat pelayanan yang kreatif dan inovatif dengan harapan masyarakat tidak jenuh dengan informasi yang formal dan sulit dipahami.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- A. Parasuraman. 2014. *The Behaviorial Cobsenquences of Service Quality*. New Jersey: Prentince Hall.
- Abidin, Zumrotul. 2021. *Layanan Kependudukan di MPP Sidoarjo, Keluhan pada Antrean Online*. <http://www.suarasurabaya.net>. Tanggal akses 6 April 2021
- Arif, Lukman. 2019. *KUALITAS PELAYANAN BALAI PEMBERANTASAN DAN PENCEGAHAN PENYAKIT PARU DI PAMEKASAN*. Diakses dari: <http://ejournal.upnjatim.ac.id/index.php/jdg/article>. Tanggal akses 7 April 2021
- Fakhrudin, A. 2016. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Peusahaan Umum Pegadaian Godean Yogyakarta
- Fandi, Tjiptono, Chandra, Gregorius. 2016. *Service Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta : penerbit ANDI.
- Informatika, D. K. 2018 . *Kependudukan Dan Catatan Sipil*. Diakses dari <http://portal.sidoarjokab.go.id/>: <http://portal.sidoarjokab.go.id/kependudukan-dan-catatan-sipil>. Tanggal akses 2 Februari 2021
- Moenir, A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar: Yogyakarta
- Sasmito, Cahyo dkk. 2020. *Manajemen Pelayanan KTP-EL Di Era Pandemi COVID-19*. Diakses dari <http://ejournal.upnjatim.ac.id/index.php/jdg/article> Tanggal Akses 7 April 2021
- Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta:Bumi Aksara
- Syafrida. 2020. *Bersama Melawan Virus Covid 19 di Indonesia*. Salam Jurnal Sosial Budaya Syari Vol 7 No. 6, Hal 495-508