

**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DIMASA  
PANDEMI COVID-19 DI KABUPATEN LUMAJANG**

**MILLATUS SHOLIHAH\***

Program Studi Ilmu Administrasi Negara

Universitas Lumajang

\*Email: millasholihah30@gmail.com

**ABSTRACT**

*This study aims to determine the quality of population administration services during the Covid-19 period in Lumajang Regency. This study uses a descriptive qualitative paradigm using data sources originating from scientific journals, books, official websites which are then described in an analysis to describe the quality of population administration services during the COVID-19 pandemic in Lumajang Regency. The results showed that during the covid-19 pandemic there were several innovations in population administration services in Lumajang Regency based on improving the quality of services to the community.*

*Keywords: Quality of Service, Population Administration, Covid-19*

## **I. PENDAHULUAN**

Virus corona atau Covid-19 merupakan virus yang pertama kali ditemukan di kota Wuhan, China pada akhir tahun 2019. Sampai saat ini pandemi Covid-19 masih menjadi momok tersendiri bagi kehidupan manusia di seluruh belahan dunia karena belum ada obat yang terbukti ampuh mengatasi virus tersebut. Pandemi Covid-19 merupakan musibah yang memilukan. Hal tersebut merubah segala aspek kehidupan manusia baik dari segi sosial, ekonomi, dan politik.

Pandemi Covid-19 memaksa masyarakat dunia mendefinisikan makna hidup, tujuan pembelajaran dan hakikat kemanusiaan. Jika selama ini semua masyarakat dipaksa hidup dalam situasi serba cepat untuk mencapai target pertumbuhan ekonomi dalam sistem kompetisi. Namun, persebaran virus Covid-19 yang menjadi krisis besar manusia modern, memaksa kita untuk sejenak berhenti dari pusaran sistem, serta melihat kembali kehidupan, keluarga, dan lingkungan sosial dalam arti yang sebenarnya.

Pemerintah membuat kebijakan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) Darurat untuk memperketat aktivitas masyarakat dalam mencegah penyebaran Covid-19 agar tidak semakin meluas. Selain itu pemerintah berupaya menekan angka penularan Covid-19 dengan gencar memberikan penyuluhan bahaya Covid-19, mengeluarkan kebijakan-kebijakan baru guna mengatasi dampak yang besar dari pandemi Covid-19 dan berupaya memberikan vaksin gratis bagi semua tenaga kesehatan, aparatur negara dan seluruh masyarakat. Hal tersebut menjadi tantangan bagi aparatur publik khususnya yang bergerak dalam bidang pelayanan publik membuat inovasi dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya tanpa melanggar aturan dan tetap menjaga protokol kesehatan.

Di masa pandemi persaingan dalam dunia kelembagaan mengharuskan setiap organisasi untuk menunjukkan kualitas agar eksistensi tetap berlanjut. Perkembangan organisasi yang

semakin dinamis menuntut organisasi untuk membuka diri terhadap tuntutan perubahan dan berupaya menyusun strategi kebijakan yang selaras dengan perubahan lingkungan. Upaya yang dicanangkan oleh pemerintah Kabupaten Lumajang untuk membatasi kerumunan salah satunya adalah dengan membatasi pelayanan administrasi kependudukan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan mengalihkan pada beberapa inovasi baru dalam sistem pelayanannya. Kehadiran teknologi juga dimanfaatkan pemerintah Kabupaten Lumajang dengan menghadirkan sistem *e-government* untuk mewujudkan pelayanan yang *good governance*. Sistem tersebut mencakup semua kegiatan layanan kepada masyarakat dari tingkatan yang paling rendah di tingkat kabupaten yaitu di desa/kelurahan ke tingkatan yang tertinggi yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Dwiyanto (2008:95) menjelaskan bahwa setiap warga negara sejak masih berada dalam kandungan sampai dengan meninggal dunia, harus berurusan

dengan birokrasi pemerintah salah satunya yang berhubungan dengan administrasi kependudukan. Di masa Covid-19 saat ini beberapa terobosan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil seperti halnya inovasi pelayanan Antakusuma (Antar Dokumenku Sampai di Rumah) merupakan terobosan yang tepat mengingat pentingnya pelayanan dokumen administrasi kependudukan bagi masyarakat.

Konsep mendasar yang dapat memudahkan urusan pelayanan administrasi kependudukan dalam masa pandemi Covid-19 adalah kerjasama yang baik antara pemberi layanan dan penerima. Namun kenyataannya penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masih dihadapkan pada pelayanan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia yang belum memadai. Beberapa inovasi yang digaungkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk mempermudah pelayanan dan meningkatkan kualitas tetapi tidak diimbangi dengan penyampaian

informasi yang maksimal kepada seluruh lapisan masyarakat, sehingga tidak akan sampai ke semua kalangan masyarakat. Masyarakat setiap waktu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dan lebih mudah diakses, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan kenyataan karena pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, kurang cepat tanggap dan tumpul ke bawah.

## II. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Pelayanan Publik

Istilah publik berasal dari bahasa inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, Negara (Sinambela, 2006:5). Padanan kata yang tepat digunakan adalah praja yang sebenarnya bermakna rakyat sehingga lahir istilah pamong praja yang berarti pemerintah yang melayani kepentingan seluruh rakyat. Menurut Inu Kencana dalam Sinambela (2006:5) mendefinisikan publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma.

Berdasarkan latar belakang di atas, melihat betapa pentingnya pelayanan administrasi kependudukan untuk masyarakat, dalam penelitian ini peneliti mencoba menganalisis beberapa inovasi pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Lumajang yang berbasis pada peningkatan kualitas pelayanan terhadap masyarakat di masa pandemi Covid-19.

Dwiyanto (2005:141) mengatakan pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga penggunanya. Oleh karena itu, pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Pengertian pelayanan publik juga tertera dalam Undang-Undang

No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang dan jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Berdasarkan beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya Negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat tidak hanya kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan, dan lain-lain.

Dalam pelayanan publik, penyelenggara pelayanan publik harus memberikan pelayanan yang

berkualitas dan sesuai dengan asas-asas pelayanan publik. Asas pelayanan publik dalam SK MENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 yaitu sebagai berikut.

- a. Transparansi
- b. Akuntabilitas
- c. Kondisional
- d. Partisipatif
- e. Kesamaan hak
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban

Pelayanan publik merupakan aspek yang sangat penting dalam pemerintahan dikarenakan menyangkut kepentingan masyarakat secara keseluruhan dalam rangka memenuhi kebutuhan sehingga pemerintah harus memberikan pelayanan yang optimal.

Bertitik tolak dari seluruh penjelasan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat tiga komponen utama dalam pelayanan publik, yaitu sebagai berikut.

1. Penyelenggara Pelayanan  
Unsur penyelenggara pelayanan publik merupakan pihak penyedia layanan (*service provider*).

Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah yang memberikan pelayanan melalui pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

## 2. Penerima Pelayanan

Penerima pelayanan adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik. *Service receiver* ini adalah pelanggan dari sebuah instansi pemerintah yang menjadi penyelenggara pelayanan publik.

## 3. Produk Pelayanan Publik

Kottler dan Armstrong (2004:8) menyatakan bahwa produk adalah segala yang bisa ditawarkan ke pasar untuk diperhatikan, dimiliki, digunakan atau dikonsumsi yang bisa memuaskan kebutuhan atau keinginan yang mencakup objek fisik,

jasa, orang, tempat, organisasi dan ide. Produk pelayanan publik dari instansi pemerintah berupa tiga macam pelayanan yaitu pelayanan administratif, (pelayanan yang menghasilkan dokumen resmi), pelayanan barang dan jasa (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003).

## 2.2 Kualitas Pelayanan

Konsep kualitas dianggap sebagai ukuran kesempurnaan sebuah produk atau jasa yang terdiri dari kualitas desain dan kualitas kesesuaian (Tjiptono dan Chandra, 2011:164). Kualitas adalah sebuah bentuk penilaian untuk layanan yang telah diterima oleh konsumen baik dalam bentuk produk maupun jasa dalam memenuhi kebutuhan konsumen.

Menurut Vargo dan Lusch dalam Tjiptono (2011:3) "*service is an interactive process of doing something for some one*". Layanan jasa merupakan sebuah proses

interaksi dalam melakukan sesuatu untuk seseorang. Sehingga sebuah layanan dapat dirasakan seseorang ketika interaksi antara pemberi layanan dan penerima layanan melakukan interaksi yang mengarah pada pemenuhan kebutuhan *tangible* atau *intangible*.

Pengertian kualitas layanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan pelanggan serta ketepatan penyampaianya. Tjiptono (2005) mengatakan kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia. Serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Kualitas layanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu terwujud sesuai harapan pelanggan Menurut Lewis & Booms dalam Tjiptono & Chandra (2011:180). Apabila layanan yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas layanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika kualitas layanan melampaui harapan konsumen maka kualitas layanan

dipersepsikan ideal. Namun sebaliknya jika kualitas layanan yang diterima kurang sesuai daripada yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian bisa disimpulkan bahwa baik tidaknya kualitas layanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan konsumen secara konsisten.

Parasuraman, dkk (1988) menyebutkan ada lima pokok dimensi yang dijadikan pedoman dalam menilai kualitas layanan yaitu:

- a. Bukti fisik (*tangible*)
- b. Keandalan (*reliabilty*)
- c. Daya tanggap (*responsiveness*)
- d. Jaminan (*asurance*)
- e. Empati (*emphaty*)

Dalam penelitian kali ini, peneliti akan menggunakan kelima pokok dimensi tersebut untuk menilai kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang pada masa pandemi Covid-19.

### 2.3 Administrasi Kependudukan

Pada dasarnya sistem administrasi kependudukan

merupakan sub sistem dari sistem administrasi negara yang mempunyai peranan penting dalam pemerintahan dan pembangunan penyelenggaraan administrasi kependudukan. Administrasi kependudukan merupakan salah satu jenis administrasi pelayanan karena dalam prosesnya melayani masyarakat dalam pembuatan dokumen resmi yang merupakan kebutuhan semua masyarakat. Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Pasal 1 disebutkan bahwa:

“Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Dimana pendaftaran penduduk adalah pencatatan biodata penduduk, pecatatan atas laporan peristiwa kependudukan dan pendataan penduduk rentan

administrasi kependudukan serta penerbitan. Dokumen kependudukan berupa kartu identitas atau surat keterangan kependudukan. Dokumen kependudukan merupakan dokumen resmi yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dari pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Peristiwa kependudukan meliputi pindah datang, perubahan alamat, serta status tinggal terbatas menjadi tinggal tetap yang dialami penduduk harus dilaporkan karena membawa akibat terhadap penerbitan atau perubahan kartu keluarga, kartu tanda penduduk dan/atau surat keterangan kependudukan lainnya”.

Secara umum administrasi kependudukan memiliki dua fungsi, yaitu sebagai berikut.

1. Fungsi hukum yaitu memberikan kepastian hukum, menjamin keadilan dan memberikan



kesejahteraan kepada penduduk sesuai dengan martabat kemanusiaan.

2. Fungsi registrasi memberikan pengakuan terhadap pengesahan status perdata seseorang dan peristiwa kependudukan/mutasi penduduk. Dengan dikeluarkannya Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang di dalamnya memuat pengaturan dan pembentukan sistem yang mencerminkan adanya reformasi di bidang administrasi kependudukan. Administrasi kependudukan sebagai suatu sistem diharapkan dapat diselenggarakan sebagai bagian dari penyelenggaraan administrasi negara. Dari sisi kepentingan penduduk, administrasi kependudukan memberikan pemenuhan hak-hak administratif,

seperti pelayanan publik serta perlindungan yang berkenaan dengan dokumen kependudukan, tanpa adanya perlakuan yang diskriminatif. Administrasi kependudukan diarahkan kepada hal yang berhubungan dengan proses kependudukan hal itu adalah sebagai berikut.

1. Memenuhi hak asasi setiap orang di bidang administrasi kependudukan tanpa diskriminasi dengan pelayanan publik yang profesional;
2. Meningkatkan kesadaran penduduk akan kewajibannya untuk berperan serta dalam pelaksanaan administrasi kependudukan;
3. Memenuhi data statistik secara nasional mengenai peristiwa kependudukan dan peristiwa penting;
4. Mendukung perumusan kebijakan dan perencanaan pembangunan secara nasional, regional, serta lokal; dan mendukung pembangunan sistem administrasi kependudukan.

Sedangkan penyelenggaraan administrasi kependudukan sendiri memiliki tujuan yaitu sebagai berikut.

1. Memberikan keabsahan identitas dan kepastian hukum atas dokumen penduduk untuk setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh penduduk;
2. Memberikan perlindungan status hak sipil penduduk;
3. Menyediakan data dan informasi kependudukan secara nasional mengenai pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil pada berbagai tingkatan secara akurat, lengkap, mutakhir, dan mudah diakses sehingga menjadi acuan bagi perumusan kebijakan dan pembangunan pada umumnya;
4. Mewujudkan tertib administrasi kependudukan secara nasional dan terpadu; dan
5. Menyediakan data penduduk yang menjadi rujukan dasar

bagi sektor terkait dalam penyelenggaraan setiap kegiatan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan.

Prinsip-prinsip tersebut di atas menjadi dasar terjaminnya penyelenggaraan administrasi kependudukan sebagaimana yang dikehendaki oleh Undang-Undang ini melalui penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan. Sedangkan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dimaksudkan sebagai berikut.

1. Terselenggaranya administrasi kependudukan dalam skala nasional yang terpadu dan tertib;
2. Terselenggaranya administrasi kependudukan yang bersifat universal, permanen, wajib, dan berkelanjutan;
3. Terpenuhinya hak penduduk di bidang administrasi kependudukan dengan pelayanan yang profesional; dan

4. Tersedianya data dan informasi secara nasional mengenai pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil pada berbagai tingkatan secara akurat, lengkap, mutakhir, dan mudah diakses sehingga menjadi acuan bagi perumusan kebijakan dan pembangunan pada umumnya.

Dengan demikian, administrasi kependudukan merupakan hal yang sangat penting untuk dilaksanakan mulai dari satuan pemerintah terkecil seperti desa dan kelurahan hingga

pada skala nasional. Pengelolaan administrasi kependudukan memiliki fungsi strategis sebagai dukungan informasi tentang kependudukan bagi pembuatan kebijakan dalam rangka pelayanan publik serta kepentingan warga untuk mengakses informasi administrasi kependudukan tersebut.

Dalam penelitian ini, peneliti memfokuskan pada inovasi pelayanan administrasi kependudukan terhadap meningkatkan kualitas pelayanan di masa pandemi Covid-19.

### III. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan paradigma kualitatif. Tahap persiapan merupakan langkah awal yang dilakukan peneliti untuk membantu kelancaran penelitian. Tahap persiapan ini terdiri dari:

1. Studi kepustakaan  
Tahap persiapan dimana peneliti melakukan pengkajian terhadap teori-teori yang ada.

2. Penentuan lokasi penelitian  
Lokasi penelitian berada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang.

3. Observasi  
Peneliti menggunakan informasi yang dapat diakses melalui situs web resmi, jurnal ilmiah dan lingkungan sekitar.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari tiga

alur kegiatan yaitu: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Tahap penarikan kesimpulan pada penelitian ini menggunakan metode induktif yaitu metode penarikan kesimpulan dari hal-hal yang bersifat

husus ke hal-hal yang bersifat umum. Agar penelitian memiliki derajat kepercayaan (validitas) peneliti menggunakan teknik triangulasi dengan sumber dan pemeriksaan sejawat melalui diskusi.

#### IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

##### 4.1 Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Masa Pandemi Covid-19 di Kabupaten Lumajang

Dunia diguncang dengan adanya wabah *Corona Virus Disease* (Covid-19) yang melanda lebih dari 200 negara di dunia, hal tersebut telah memberikan tantangan bagi semua aspek kehidupan yang harus serba terbatas.

Birokrasi pemerintah khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menjadi salah satu organisasi yang terkena dampak dari adanya pandemi Covid-19. Sejak ditetapkan sebagai bencana nasional, banyak perubahan dalam proses pelayanan administrasi kependudukan. Pemerintah Indonesia melalui menteri dan jajarannya memberlakukan kebijakan *work from*

*home* bagi pegawai secara bergantian. Hal tersebut tentu saja berdampak pada pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik merupakan keharusan dalam birokrasi pemerintah yang khususnya yang bergerak pada pelayanan publik. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang merupakan salah satu instansi yang bergerak dalam penerbitan dan pengurusan administrasi kependudukan. Dalam penelitian ini, peneliti mencoba menganalisis bagaimanakah kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Lumajang pada masa pandemi Covid-19.

Peneliti menggunakan lima pokok dimensi yang dijadikan pedoman dalam menilai kualitas layanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang pada masa pandemi Covid-19.

### 1. Bukti fisik (*tangible*)

Sebuah pelayanan dikatakan berkualitas salah satunya apabila tempat untuk melakukan aktivitas pelayanan nyaman dan mudah dijangkau oleh masyarakat. Ruang pelayanan yang tersistematis dan bagian-bagian ruangan yang mudah diakses dengan keterangan tulisan yang jelas sangat memudahkan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Di masa pandemi Covid-19 saat ini tempat pelayanan harus sesuai dengan prokes Kesehatan, adanya sekat dan berjarak antara tempat duduk satu dan yang lainnya, penyediaan *hand sanitizer* harus sudah dipenuhi serta disediakan masker merupakan bukti fisik yang diharapkan terpenuhi.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dalam aspek

bukti fisik (*tangible*) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah bagus. Kursi-kursi pelayanan sudah diberikan jarak, adanya penyediaan *hand sanitizer*. Meja-meja pelayanan beserta alat perekam sudah tersedia, wifi dan computer sudah tertata rapi di loket pelayanan dengan sudah diberikan masing-masing tulisan jenis pelayanan yang diberikan di setiap mejanya. Untuk pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil secara online juga bisa dilihat pada situs web <https://dispenduk.lumajangkab.go.id/>. Hal tersebut sesuai dengan salah satu prinsip pelayanan yang tercantum dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyedia sarana teknologi telekomunikasi dan informatika dan UU No. 25 Tahun 2009 dijelaskan bahwa penyediaan fasilitas dan sarana prasarana

pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

## 2. Keandalan (*reliability*)

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan sebuah pelayanan yang dibutuhkan semua lapisan masyarakat. Mulai sejak lahir sampai meninggal dunia semua manusia pasti berurusan dengan administrasi kependudukan. Oleh karena itu keandalan apatur dalam memberikan layanan sangat penting guna memenuhi kebutuhan masyarakat.

Dari hasil penelitian dapat dilihat bahwa adanya peningkatan kualitas aparatur Negara dalam memberikan pelayanan pada masa pandemi Covid-19. Adanya upaya pemberian informasi melalui web, jejaring sosial dan aplikasi WhatsApp dengan sebutan Panaddol Mantap (Pelayanan Administrasi Kependudukan Online) merupakan bukti dari adanya inovasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam meningkatkan pelayanan. Peneliti juga melihat

bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang sudah mulai menyadari bahwa *e-government* di era pandemi Covid-19 menjadi salah satu upaya pemberian layanan prima dan para pegawai berusaha mengimbangi perubahan arus pelayanan dengan baik pada masa pandemi Covid-19. Hal tersebut terbukti dengan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan salah satu informan yang menerima pelayanan, beliau mengatakan “Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah cepat dalam membalas pertanyaan seputar persyaratan dalam proses pengurusan administrasi kependudukan, saya pernah ingin memperbarui KTP karena pindah penduduk dan dijelaskan secara detail, meskipun membalasnya agak lama mungkin karena yang melakukan pelayanan online kan banyak jadi saya memaklumi”.

Adanya keandalan dalam penyelesaian administrasi kependudukan juga dirasakan salah satu masyarakat Kabupaten

Lumajang, beliau mengatakan “Pelayanan pembuatan e-KTP sudah baik, saya ngurus sendiri dan satu hari sudah jadi”. Sejalan dengan hal tersebut, kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengatakan bahwa “Layanan administrasi kependudukan saat ini sudah bisa selesai di kecamatan sesuai dengan visi-misi Bupati dan Wakil Bupati Lumajang periode 2018-2023, dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat di bidang administrasi kependudukan. sehingga ke depan kita upayakan agar pelayanan satu hari saja (Sahaja) bisa direalisasikan baik di Dispendukcapil maupun di kecamatan dalam pencetakan e-KTP, Kartu Keluarga (KK) dan Akta Kelahiran maupun Kematian”.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut bisa dikatakan bahwa dimensi keandalan pegawai dalam memberikan pelayanan sudah baik. Hal tersebut bisa dilihat dari bagaimana mereka memberikan kemudahan

masyarakat mengakses informasi lewat situs web atau bertanya langsung lewat WA dalam pembuatan administrasi kependudukan.

Selain itu adanya upaya pegawai untuk mengupgrade pengetahuan di bidang teknologi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam hal pelayanan online di masa pandemi Covid-19 yang mengarah kepada keandalan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

### **3. Daya tanggap (*responsiveness*)**

Kualitas pelayanan yang baik dapat dilihat dari bagaimana responsivitas pegawai dalam memberikan pelayanan baik dari segi informasi dan kesigapan pegawai dalam membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang berupaya mewujudkan sebuah pelayanan yang cepat tanggap dengan sebuah inovasi pelayanan yang dinamakan Landuk-Tamat (Layanan

Administrasi Kependudukan Tuntas di Kecamatan) yang meliputi beberapa administrasi kependudukan (KTP, KIA, KK, Akta Kematian, pindah datang), Gaspinduk (Gerakan Administrasi Kependudukan Tuntas di Desa) merupakan gagasan atau ide program yang dicanangkan oleh desa Selok Awar Awar yang diharapkan bisa diikuti oleh desa-desa lain. Ning Farin selaku ketua PKK Kabupaten Lumajang mengatakan bahwa “Program Gaspinduk yang dicanangkan dan sudah diluncurkan di desa Selok Awar Awar bisa diikuti oleh desa-desa lain khususnya di wilayah kecamatan Pasirian”.

Selain program tersebut ada program Gadis Ayu (Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan di Posyandu) yang diharapkan bisa mewujudkan program Ladata (Lahir Dapat Akta) yang merupakan inisiasi oleh PKK dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan merupakan program kabupaten. Inovasi

tersebut merupakan sebuah gebrakan yang diharapkan mampu mempermudah proses pembuatan akta sehingga tidak lagi ada alasan anak lahir tidak memiliki akta, akan tetapi pada kenyataannya program inovasi Gadis Ayu belum tembus ke semua wilayah yang ada di Kabupaten Lumajang. Gerbang mas yang menjadi salah satu garda depan dalam menginformasikan hal tersebut masih kurang cepat tanggap sehingga sosialisasi tentang administrasi kependudukan khususnya program Ladata tidak sampai ke masyarakat.

Selain itu untuk pengaduan pelayanan administrasi kependudukan secara online bisa dilaporkan di <https://laporlumajang.lumajangkab.go.id> dan respon dari pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil cukup cepat. Dari data yang diperoleh peneliti pada situs tersebut sudah jelas bahwa setiap pengaduan yang diberikan oleh masyarakat direspon dengan baik meskipun tidak langsung pada hari itu juga. Pegawai langsung



menginformasikan secara detail upaya yang bisa dilakukan oleh pemohon pelayanan agar kendala yang dihadapi bisa terselesaikan.

Kualitas pelayanan dimensi cepat tanggap dalam pelayanan administrasi kependudukan sudah ada peningkatan. Masyarakat lebih mudah mendapatkan data dan informasi dengan mengakses <https://dispenduk.lumajangkab.go.id/>. Hal tersebut menunjukkan dimensi daya tanggap yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang sesuai dengan apa yang dibutuhkan masyarakat.

#### **4. Jaminan (*assurance*)**

Di masa pandemi Covid-19 saat ini banyak masyarakat yang ingin melakukan pelayanan administrasi kependudukan akan tetapi tertunda karena ada batasan jam operasional pelayanan, jumlah orang yang boleh masuk karena harus mematuhi prokes. Oleh sebab itu untuk mewujudkan jaminan keamanan dokumen dan tetap mematuhi prokes Dipendukcatpil

Lumajang berupaya untuk memberikan kenyamanan dengan adanya adanya kerjasama Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan PT. Pos yang mencetuskan sebuah gagasan inovasi Antakusuma (Antar Dokumenku Sampai di Rumah). Hal tersebut merupakan bukti dari adanya upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Lumajang dalam memberikan rasa aman kepada masyarakat dari sisi meminimalisir penularan Covid-19 dan keamanan dokumen.

Dikutip dari Kominfo Lumajang yang diakses pada tanggal 22 September 2021, Bupati Lumajang menyampaikan apresiasi kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan kantor pos Lumajang atas terobosan inovasi dalam pemberian layanan kepada masyarakat melalui layanan Antakusuma. Inovasi tersebut sangat membantu masyarakat Lumajang khususnya pada saat pandemi Covid-19 saat ini. Beliau mengatakan “Ini inovasi

yang betul-betul menyelesaikan problem-problem yang ada, saya bahagia sekali. Dengan bekerjasama dengan PT. Pos Indonesia ada banyak hal yang diselesaikan dan dituntaskan (Thoriq, 22/6/2020)". Dengan adanya layanan tersebut Bupati Lumajang berharap pelayanan administrasi kependudukan bisa diselesaikan dengan lebih cepat tanggap dan mudah tanpa adanya kerumunan, sehingga menjadi sebuah upaya meminimalisir penularan Covid-19.

Agus Warsito selaku kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengatakan bahwa "Pemanfaatan jasa pengiriman dokumen administrasi kependudukan dirasa cukup efektif dalam membantu masyarakat. Dokumen akan diantarkan oleh kurir PT. Pos sampai pintu rumah pemohon dan diterima oleh yang bersangkutan". Selain mengurangi dampak kerumunan masyarakat dalam pencegahan Covid-19, hal tersebut juga menjadi alternatif yang tepat

guna mengurangi pungli atau calo dalam pelayanan pembuatan administrasi kependudukan. Berdasarkan hal tersebut dapat dikatakan bahwa dimensi jaminan (*assurance*) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Lumajang dalam pemberian pelayanan sudah ada peningkatan.

##### **5. Empati (*emphaty*)**

Rasa empati untuk memberikan perhatian kepada masyarakat yang membutuhkan layanan merupakan bentuk kepedulian pegawai dalam menjalankan tupoksinya. Sebagai instansi publik yang bergerak pada bidang pelayanan dituntut untuk selalu siap dalam membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Kepedulian pegawai untuk selalu mengutamakan kebutuhan masyarakat akan mendukung terciptanya kualitas pelayanan publik. Menerangkan dengan jelas agar penerima pelayanan paham dengan apa saja yang menjadi hak dan kewajiban ketika melakukan pelayanan,

persyaratan yang harus dipenuhi serta menerima saran dan kritik dengan lapang dada merupakan bentuk dari empati pegawai dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan hasil survey kepada masyarakat Lumajang melalui angket yang disebarkan dengan link *google form* ditemukan bahwa pelayanan baik online maupun luring (tatap muka) sudah dilaksanakan guna membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Akan tetapi dalam pemberian sosialisasi terhadap masyarakat masih kurang terstruktur dengan baik, informasi mengenai pelayanan online belum tersalurkan dengan merata kepada seluruh lapisan masyarakat. Hal tersebut terlihat dari beberapa masyarakat yang tidak tahu bahwa di masa pandemi Covid-19 saat ini layanan administrasi kependudukan bisa dilakukan secara online.

Selain itu beberapa link pengaduan dan data-data tentang pelayanan yang bisa di akses di

web resmi <https://dispenduk.lumajangkab.go.id/> belum banyak diketahui masyarakat, padahal web tersebut merupakan salah satu bentuk dari peningkatan kualitas pelayanan secara online. Sehingga dapat dikatakan bahwa daya empati pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam mensosialisasikan bentuk pelayanan online kepada masyarakat masih belum maksimal.

#### **4.2 Kendala dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Masa Pandemi Covid-19**

Pelayanan yang berkualitas merupakan salah satu bentuk peningkatan kinerja pegawai yang diharapkan oleh masyarakat khususnya dalam bidang pemberian layanan administrasi kependudukan. Dilihat dari hasil survey yang dilakukan Kabupaten Lumajang menghadapi beberapa kendala dalam proses meningkatkan kualitas pelayanan di masa pandemi Covid-19, meliputi:

### 1. Sumber Daya Aparatur

Sumber daya aparatur yang tidak sesuai dengan lini ilmunya dan kurang keterbukaan dalam perekrutan tenaga honorer yang menjadi salah satu kendala dalam proses peningkatan mutu kinerja pegawai. Birokrasi lebih mementingkan sistem kekeluargaan daripada *merit system*. Hal tersebut seharusnya sudah dihilangkan di jaman demokrasi saat ini, untuk meningkatkan kualitas kinerja sebuah instansi pelayanan. Dibutuhkan pegawai yang memiliki kredibilitas yang tinggi dalam pemberian pelayanan baik dibidang pelayanan secara langsung maupun online. Pegawai yang cepat tanggap dan update akan informasi terbaru serta dengan sigap mensosialisasikan kepada masyarakat.

### 2. Kesadaran Masyarakat

Kesadaran masyarakat menjadi salah satu faktor dalam dalam proses peningkatan kualitas pelayanan. Masyarakat harus lebih paham apa yang

menjadi hak dan kewajiban. Adanya kesadaran untuk mempersiapkan segala yang menjadi persyaratan untuk melakukan suatu urusan pelayanan baik di tingkat desa kecamatan dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Harus ada kerjasama yang baik antara aparat pemerintah dengan masyarakat, adanya sikap saling mendukung agar dapat mencapai tujuan yang diharapkan, baik itu dari pihak masyarakat maupun dari aparat pemerintah sendiri.

### 3. Sarana dan Prasarana

Keadaan sarana dan prasarana penyelenggaraan pelayanan publik yang belum terpenuhi secara lancar bagi kepentingan urusan pelayanan. Adanya sosialisasi pelayanan di masa pandemi Covid-19 melalui online harus segera direalisasikan dengan baik. Program-program yang sudah dicanangkan hendaknya segera disosialisasikan kepada masyarakat melalui pegawai atau pamong-pamong desa yang

bergerak dalam bidang pelayanan, agar apa yang menjadi harapan semua pihak dapat segera terealisasi.

#### **4.3 Upaya yang Dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan dalam Masa Pandemi Covid-19**

a. Melakukan sosialisasi kepada kepala desa dan stafnya untuk membantu penyebaran dan pemahaman tentang layanan administrasi kependudukan baik secara langsung maupun online dengan menginformasikan

situs link yang bisa diakses guna mempermudah masyarakat memperoleh informasi.

- b. Meningkatkan profesionalisme masing-masing pegawai baik di tingkat kabupaten, kecamatan maupun kelurahan/desa. Dalam hal ini sebaiknya memberikan kesempatan bagi seluruh masyarakat Lumajang dengan mengedepankan *merit system* khususnya bagi perekrutan honorer.
- c. Mengajukan pengadaan fasilitas penunjang pelayanan publik.

## **V. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa beberapa inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan kepada masyarakat. Dengan adanya

beberapa inovasi pelayanan seperti, Panaddol Mantap (Pelayanan Administrasi Kependudukan Online) melalui aplikasi WhatsApp yang sudah dishare di situs web resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Landuk-Tamat (Layanan Administrasi Kependudukan Tuntas di Kecamatan) yang meliputi beberapa

administrasi kependudukan (KTP, KIA, KK, Akta Kematian, pindah datang), Gaspinduk (Gerakan Administrasi Kependudukan Tuntas di Desa), Jebol Anduk artinya petugas administrasi kependudukan nantinya akan mendatangi desa-desa atau rumah penduduk yang memang secara pribadi tidak bisa hadir. Gadis Ayu (Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan di Posyandu) dan yang paling inovatif untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Lumajang adalah adanya kerjasama Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan PT. Pos yang mencetuskan sebuah gagasan inovasi Antakusuma (Antar Dokumenku Sampai di Rumah).

Hal tersebut merupakan bukti dari adanya upaya meningkatkan kualitas pelayanan di masa Covid-19 terhadap masyarakat Kabupaten Lumajang. Banyaknya inovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan hendaknya disambut dengan sosialisasi pemberian informasi secara aktif kepada seluruh masyarakat. Agar cetusan

gagasan-gagasan tersebut tidak hanya menjadi kiasan dalam sebuah berita dan Peraturan Daerah, seyogyanya bisa dimanfaatkan dan dirasakan efektivitas gebrakan-gebrakan tersebut dengan maksimal oleh masyarakat Kabupaten Lumajang. Selain itu untuk ke lima aspek dimensi yaitu bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dapat dikatakan bahwa semua dimensi sudah mengalami peningkatan kualitas pelayanan.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan yang diperoleh, yang dapat direkomendasikan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan terhadap masyarakat pada masa pandemi Covid-19 di Kabupaten Lumajang adalah dengan meningkatkan lagi terobosan-terobosan baru yang dapat memudahkan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Program yang dicanangkan direalisasikan dengan baik dan situs web yang sudah dibuat diinformasikan kepada khalayak

masyarakat sehingga masyarakat tahu dengan adanya perkembangan pelayanan online pada masa pandemi saat ini.

Informasi-informasi seputar pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Lumajang dapat terus di update di web situs resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, kecamatan dan lingkup desa agar masyarakat lebih mudah mengaksesnya. Pengelola sistem informasi lebih responsif lagi dalam menanggapi pertanyaan masyarakat baik dari WA maupun dari web

resmi yang sudah digaungkan sebagai saranan memberi informasi bagi masyarakat di Kabupaten Lumajang khususnya pada masa pandemi Covid-19. Lebih lanjut peneliti berharap pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di Kabupaten Lumajang bisa menjadi salah satu pelayanan yang lebih ramah dan bebas dari KKN terhadap kepentingan masyarakat umum karena seyogyanya tugas dari aparatur Negara adalah mengayomi kepentingan publik tanpa melihat strata sosial.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Boediono, B. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: PT Rineke Cipta
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- , 2008. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Haryatmoko. 2011. *Etika Publik*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Instianto, Bambang. 2009. *Manajemen pemerintahan dalam perspektif pelayanan publik*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Keban, Yeremias T. 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kottler, Philip dan Armstrong. 2004. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jakarta: PT Indeks.
- Kuontur, Ronny. 2003. *Metode Penelitian Untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*. Jakarta: PPM.
- Manullang, M. 1992. *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- , 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya

- Moenir, H.A.S. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Pohan, M. 2000. *Mewujudkan Tata Pemerintahan Lokal Yang Baik (Lokal Good Governace) Dalam Era Otonomi Daerah*. Jakarta: Sekayu.
- Santosa, Pandji. 2009. *Administrasi Publik (Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Singarimbun, Masridan Sofian Effendi (Ed). 1998. *Metode Penelitian Survai*. Jakarta: LP3ES.
- Sinambela, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- , 2006. *Reformasi Pelayanan Public Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- , 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Thoha, Miftah. 2011. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta: Kencana
- Tjiptono. 2008. *Service Management (Mewujudkan Layananan Prima)*. Yogyakarta: Penerbit Andy.
- Usman, H & Akbar P.S. 2003. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Umar, Husein. 2004. *Metode Riset Ilmu Administrasi*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Witjaksono, Hendro. 2006. *Good Governance Tinjauan Konsep dan Penerapannya*. Jurnal Hukum dan Ham Bidang Pendidikan, 4.(1): 87.

### **Perundang-undangan**

- Keputusan Men.PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Kep.MENPAN No. 63/2004 Tentang Jenis Pelayanan
- Undang-Undang No. 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan
- Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah
- Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Lumajang
- Peraturan Bupati Nomor 3 Tahun 2010 Tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Lumajang.
- <https://dispenduk.lumajangkab.go.id/>