

**KUALITAS PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN REJANG LEBONG PROVINSI BENGKULU DALAM PENERBITAN
AKTA KELAHIRAN PADA MASA PANDEMI COVID-19**

Tika Kramelia

NPP. 29.0518

*Asdaf Kabupaten Rejang Lebong, Provinsi Bengkulu
Program Studi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil*

Email: tikakramelia2@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): *The administration of population administration services is always improved for the realization of excellent quality services. During the COVID-19 Pandemic. In order to improve the quality of services, the Disdukcapil of Rejang Lebong Regency carried out an innovation, namely online services that can simplify the service process as well as reduce crowds and physical contact in the office in order to prevent and break the transmission of the COVID-19 virus. Purpose:* *The purpose of this study was to determine the improvement in the quality of birth certificate issuance services during the COVID-19 pandemic. Method:* *The research method used is a qualitative research method using three data collection techniques, namely Observation, Interview and Documentation. The theory used to analyze is Zeithaml's theory which has five dimensions, namely Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy. Result:* *Based on research that has been carried out, the service quality of the Disdukcapil of Rejang Lebong Regency during the COVID-19 Pandemic in issuing birth certificates has provided maximum results and exceeded the target of 100.26%. Barriers encountered in services include lack of facilities and infrastructure to support online-based services, lack of apparatus resources. The efforts made by Disdukcapil in overcoming these problems are by conducting socialization to the community, providing comfort and continuing to apply health protocols, collaborating with sub-districts, and operating the Mandiri Dukcapil Pavilion (ADM) machine. Conclusion:* *The service quality of the Disdukcapil of Rejang Lebong Regency in issuing birth certificates can be said to be of high quality. Despite being faced with the COVID-19 virus pandemic, which led to new regulations in administrative services, birth certificate ownership is increasing every year and has exceeded the national target. Keywords:* *Public Service, COVID-19 Pandemic*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): *Penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan selalu ditingkatkan demi terwujudnya pelayanan yang berkualitas prima. Pada masa Pandemi COVID-19. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Rejang Lebong melakukan suatu inovasi yaitu pelayanan online yang dapat mempermudah proses pelayanan juga mengurangi keramaian dan kontak fisik di kantor agar dapat mencegah dan memutus penularan virus COVID-19 Tujuan:* *Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui peningkatan kualitas pelayanan penerbitan akta kelahiran pada masa Pandemi COVID-19. Metode:* *Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan menggunakan tiga teknik pengumpulan data yaitu Observasi, Wawancara dan Dokumentasi. Teori yang digunakan untuk menganalisis adalah teori Zeithaml yang memiliki Lima dimensi yaitu Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy.*

Hasil/Temuan: Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan bahwa kualitas pelayanan Disdukcapil Kabupaten Rejang Lebong pada masa Pandemi *COVID-19* dalam penerbitan akta kelahiran sudah memberikan hasil yang maksimal dan melampaui target sejumlah 100,26%. Hambatan yang ditemui dalam pelayanan antara lain kurang sarana dan prasarana dalam mendukung pelayanan berbasis *online*, kurangnya sumber daya aparatur. Upaya yang dilakukan Disdukcapil dalam mengatasi masalah tersebut dengan melakukan sosialisasi kepada masyarakat, memberikan kenyamanan dan tetap menerapkan protokol kesehatan, menjalin kerjasama dengan pihak kecamatan, serta mengoperasikan mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM). **Kesimpulan:** Kualitas pelayanan Disdukcapil Kabupaten Rejang Lebong dalam penerbitan akta kelahiran dapat dikatakan sudah berkualitas. Meskipun sedang dihadapi dengan kondisi pandemi virus *COVID-19* yang membuat adanya peraturan baru dalam pelayanan adminduk, namun kepemilikan akta kelahiran meningkat setiap tahunnya dan sudah melampaui target nasional.

Kata kunci: Pelayanan Publik, Pandemi *COVID-19*

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelaksanaan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Rejang Lebong memiliki kewenangan dalam menerbitkan akta kelahiran. Jumlah kepemilikan akta kelahiran di Kabupaten Rejang Lebong pada Tahun 2020 menunjukkan jumlah anak umur 0-18 tahun adalah 87.606 jiwa, yang sudah memiliki akta kelahiran berjumlah 80.551 jiwa dan yang belum memiliki akta kelahiran 7.042 jiwa. Disdukcapil melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kepemilikan akta kelahiran hingga maksimal dengan meningkatkan kualitas yang diberikan kepada masyarakat melalui sosialisasi aktif kepada masyarakat dalam penguatan informasi dan pemahaman akan kepemilikan akta kelahiran.

Pemerintah saat ini dihadapkan pada tantangan untuk melaksanakan pelayanan kependudukan yang berkualitas beriringan dengan adanya pandemi *Corona Virus Disease 2019 (COVID-19)* yang sedang terjadi bukan hanya di Indonesia namun juga di seluruh dunia. Pelayanan administrasi kependudukan pada masa pandemi *COVID-19* sekarang dilakukan dalam jaringan (Daring). Sebagai payung hukum pelayanan masa ini, telah diberlakukan Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring untuk mencegah penyebaran dari virus *COVID-19*.

Program yang diterapkan oleh Disdukcapil Kabupaten Rejang Lebong dalam pelayanan pada masa pandemi *COVID-19* ini, yaitu program pelayanan dokumen kependudukan secara Daring, khususnya pengurusan akta kelahiran. Melalui layanan ini, masyarakat bisa membuat akta kelahiran hanya melalui telepon genggamnya, juga dimanfaatkan masyarakat yang sedang berada diluar daerah. Program layanan ini diharapkan dapat mengurangi keramaian dan kontak fisik pada Kantor Disdukcapil Kabupaten Rejang Lebong juga bertujuan untuk meningkatkan kesadaran dan minat masyarakat dalam kepengurusan dokumen kependudukan seperti akta kelahiran.

Disdukcapil Kabupaten Rejang Lebong memfasilitasi pembuatan atau pembetulan akta kelahiran yang dapat dilakukan secara Daring dengan pelayanan melalui Aplikasi *WhatsApp* yang memberikan pelayanan sistem pendaftaran antrian melalui *chat* di kantor. Melalui pelayanan ini masyarakat yang ingin mengurus dokumen kependudukan di kantor Disdukcapil terlihat rapi dan tidak berdesak-desakan serta tercipta lingkungan yang nyaman dan tertib. Melalui layanan *WhatsApp* ini membuat masyarakat akan lebih mudah mengurus dokumen kependudukan karena prosesnya yang sederhana.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil

Ada beberapa permasalahan dalam pelayanan pada masa pandemi *COVID-19*. Disdukcapil kabupaten Rejang Lebong saat ini sudah memiliki mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) yang diberikan oleh Kemendagri pada November 2020 bersama dengan 165 daerah lainnya di Tanah Air. Mesin ADM dibuat berdasarkan kebutuhan pemerintah dalam melaksanakan pelayanan yang dituntut untuk terus berkembang dan meningkatkan kualitas pelayanan. Mesin ini sangat bermanfaat di masa pandemi *COVID-19* seperti saat ini karena dapat mengurangi keramaian dan kontak fisik di kantor Disdukcapil. Mesin ini mempermudah masyarakat dalam kepengurusan pembuatan dokumen kependudukan tanpa perlu ke Kantor Disdukcapil. Namun, mesin ADM ini belum dioperasikan oleh Disdukcapil Kabupaten Rejang Lebong. Dikarenakan masih kekurangan tenaga kerja yang akan mengoperasikannya, juga di Kabupaten Rejang Lebong tidak memiliki pusat perbelanjaan modern/pusat keramaian lainnya yang bisa memudahkan masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan.

Pelayanan secara Daring melalui Aplikasi *WhatsApp* juga terdapat beberapa kendala yaitu masih banyak masyarakat khususnya orang tua yang kurang paham dalam memanfaatkan layanan tersebut. Belum lagi pelayanan lewat *WhatsApp* yang hanya beroperasi sesuai jam kerja kantor dengan dua operator pelayanan. Karena demikian, masih banyak masyarakat yang lebih memilih datang ke kantor untuk melakukan pelayanan secara offline/langsung pada loket Disdukcapil. Hal ini dikhawatirkan akan menyebabkan antrian masyarakat di kantor lebih banyak dan dikhawatirkan akan menyebabkan peningkatan kasus *COVID-19* di Kabupaten Rejang Lebong karena adanya kerumunan dan kontak langsung sehingga pelayanan publik tidak menerapkan protokol Kesehatan. Hal ini juga dikhawatirkan akan menurunnya kesadaran masyarakat dalam pembuatan akta kelahiran dan jumlah kepemilikan akta kelahiran di Kabupaten Rejang Lebong menjadi menurun.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, baik dalam konteks pemberdayaan pemuda maupun konteks kegiatan membudayakan literasi masyarakat. Penelitian Melinda dan Marthen berjudul Kualitas Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang (2019) kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat dan tepat. Competence, (kompetensi) tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan. Dan sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap, keinginan masyarakat serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi. Penelitian Regina, Rendo, Annisa berjudul Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Selatan (2019) Dari hasil rata-rata persentase kelima dimensi mengukur kualitas pelayanan dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil berkualitas. Walaupun dimensi Tangibles (kenampakan fisik) mendapat respon negatif dari masyarakat. Namun empat dimensi lainnya, yaitu reability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), empathy (empati), mendapat respon yang positif dari masyarakat. Penelitian Muhammad Andi Septiadi berjudul Strategi Kualitas Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung (2019) hasil penelitian menunjukkan strategi kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Bandung masih belum optimal dikarenakan kurangnya sosialisasi dan fasilitas penunjang yang memberi kenyamanan kepada masyarakat yang akan mengurus dokumen kependudukan. Penelitian Juriko Abdussamad berjudul Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo (2019) Temuan dari penelitian menunjukkan ada dalam beberapa hal yang menyebabkan pelayanan yang masih kurang baik dari sisi profesionalisme aparatur dan ketepatan waktu dalam kerja. Kesemua hal ini perlu untuk diperbaiki dengan memperhatikan sisi

kualifikasi aparatur dalam memberikan pelayanan. Baik dalam hal Reliability (Kehandalan), Responsiveness (Daya tanggap), dan Assurance (Jaminan). Faktor-faktor pendukung seperti Motivasi kerja dan Kerja sama. Faktor-faktor penghambat seperti Sumber Daya Manusia (SDM), Sarana dan Prasarana. Penelitian Musabry, 2020 berjudul inovasi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Dan Akta Kematian Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Inovasi Pelayanan Kumpulan Catatan Akta Kelahiran dan Akta Kematian (KUCATAKI) dalam pembuatan akta kelahiran dan akta kematian di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar sudah cukup bagus dan berorientasi pada target sasaran terkhusus ibu hamil yang ingin mengurus langsung akta kelahiran anaknya di RSIA/Puskesmas tempat mereka melahirkan dan juga masyarakat/warga yang ingin membuat akta kematian langsung di kelurahan tempat mereka tinggal.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Peneliti melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana peneliti meneliti dikondisi berbeda yakni saat pandemi *COVID-19* yang tentunya juga mempengaruhi hasil sebuah penelitian dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni lebih mengarah menganalisis kualitas pelayanan dalam penerbitan akta kelahiran pada masa pandemi *COVID-19* dengan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif. Di dalam penelitian peneliti terfokus mencari faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di Disdukcapil pada masa pandemi *COVID-19*. Selain itu pengukuran/indikator kualitas pelayanan yang digunakan juga berbeda dari penelitian sebelumnya yakni menggunakan pendapat dari Zeithaml dengan 5 dimensi penilaian kualitas pelayanan yaitu bukti fisik, kehandalan, tanggapan, jaminan dan empati.

1.5. Tujuan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa dan menggambarkan kualitas pelayanan Disdukcapil Kabupaten Rejang Lebong dalam penerbitan akta kelahiran pada masa pandemi *COVID-19*, faktor apa saja yang mempengaruhi, upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan Disdukcapil Kabupaten Rejang Lebong dalam penerbitan akta kelahiran pada masa pandemi *COVID-19*.

II. METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif dengan rancangan pendekatan induktif yang menjadikan teori sebagai alat penelitian sejak memilih dan menemukan masalah dalam melakukan penelitian. Data di dalam penelitian dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Peneliti mengumpulkan data wawancara dengan mewawancarai 9 orang informan yang terdiri dari Kepala Dinas Disdukcapil, Kepala Bidang Pelayanan, Kasi Kelahiran, Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, dan 5 Masyarakat. Data yang dikumpulkan dengan cara observasi langsung di lapangan, wawancara dan dokumentasi kemudian dianalisis dengan tujuan mempermudah pembacaan dan penafsiran data. Data yang telah diperoleh peneliti kemudian dianalisis dan dielaborasi (pemeriksaan data/editing) hingga dihasilkan sebuah kesimpulan dengan menggunakan 5 dimensi pengukur kualitas pelayanan dari Zeithaml yaitu *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Peneliti menganalisis kualitas pelayanan Disdukcapil Kabupaten Rejang Lebong Provinsi Bengkulu dalam penerbitan akta kelahiran pada masa pandemi *COVID-19* menggunakan teori pengukur kualitas pelayanan dengan 5 dimensi dari Zeithaml (1990). Data yang peneliti dapatkan yakni dengan studi lapangan, observasi, dokumentasi dan wawancara, Adapun pembahasan dapat dilihat pada subbab berikut:

3.1 Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rejang Lebong dalam Penerbitan Akta Kelahiran pada masa Pandemi Covid-19

3.1.1 Tangible (Bukti fisik)

Dimensi Tangible atau Berwujud merupakan kemampuan suatu instansi dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Kualitas pelayanan dilihat dengan indikator penilaiannya yaitu prosedur pelayanan dan sarana prasarana di Disdukcapil Kabupaten Rejang Lebong. Kriteria indikator proses pelayanan penerbitan akta kelahiran pada masa pandemi COVID-19 ini sudah sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Tentunya ada beberapa perubahan prosedur pelayanan dari sebelum masa pandemi COVID-19. Dimensi Tangible merujuk pada hasil atau capaian yang diraih oleh Disdukcapil berkenaan dengan pelayanan akta kelahiran. Hal ini dapat ditunjukkan dengan kinerja dalam rentang waktu tertentu. Berkaitan dengan hal tersebut, Tabel 1 menyajikan penilaian kinerja pelayanan publik berupa penerbitan akta kelahiran yang dilakukan Disdukcapil Kabupaten Rejang Lebong.

Tabel 1
Penilaian Kinerja Disdukcapil Kabupaten Rejang Lebong Berdasarkan Kepemilikan Akta Kelahiran

No.	Tahun	Kepemilikan Akta Kelahiran		Jumlah
		Sudah memiliki	Belum Memiliki	
1	Tahun 2017	53.578	34.037	87.615
2	Tahun 2018	80.033	8.229	88.275
3	Tahun 2019	80.915	7.732	88.647
4	Tahun 2020	80.551	7.042	87.606
5	Tahun 2021	80.770	1.486	82.256

Sumber: Disdukcapil Kabupaten Rejang Lebong, 2022

Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 100-1077/DUKCAPIL Tahun 2017 tentang petunjuk teknis penilaian kinerja pejabat pada unit kerja yang menangani urusan administrasi kependudukan. Disdukcapil Kabupaten Rejang Lebong pada Tahun 2021 telah melampaui target penerbitan akta kelahiran sejumlah 83.256 (100,26%). Hal ini menjelaskan bahwa kinerja Disdukcapil Kabupaten Rejang Lebong dalam penerbitan akta kelahiran sudah memberikan hasil yang maksimal meskipun adanya pandemi COVID-19.

3.1.2 Reliability (Kehandalan)

Menurut Zeithaml, Reliability merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan dapat memuaskan. Kehandalan dapat diartikan mengerjakan dengan benar sampai kurun waktu tertentu. Pemenuhan janji pelayanan yang tepat dan memuaskan meliputi ketepatan waktu dan kecakapan dalam menanggapi keluhan pelanggan serta pemberi pelayanan secara wajar dan akurat. Kehandalan merupakan pelayanan yang diberikan atau ditunjukkan dengan tepat dan memuaskan yang dapat diukur dari Standar Operasional Prosedur (SOP). Setiap organisasi harus memiliki urutan kerja atau SOP. Pengertian SOP secara umum yaitu sebuah dokumen yang berisikan prosedur kerjam yang tersusun secara sistematis yang kemudian harus dilakukan dalam melaksanakan pekerjaan tertentu. SOP kemudian dijadikan sebagai pedoman dalam bekerja sesuai dengan tata kerja dan sistem kerja dalam suatu organisasi serta digunakan untuk mempermudah pegawai maupun masyarakat dalam melaksanakan setiap kegiatan pelayanan agar dapat terlaksana dengan teratur dan tepat sasaran. SOP dapat dijadikan acuan bagi pegawai agar mempermudah dalam melaksanakan pekerjaannya serta bisa mengetahui langkah yang harus dilakukan dan yang tidak boleh dilakukan sesuai dengan urutan kerja.

Disdukcapil Kabupaten Rejang Lebong sudah memiliki SOP yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku terkait proses pelayanan penerbitan akta kelahiran pada masa pandemi COVID-19. Disdukcapil Kabupaten Rejang Lebong membuat SOP untuk dijadikan acuan bagi pegawai dan masyarakat Kabupaten Rejang Lebong agar mempermudah dalam pelaksanaannya. Selain itu Disdukcapil Kabupaten Rejang Lebong juga sudah melampirkan persyaratan dalam SOP penerbitan akta kelahiran pada masa pandemi COVID-19.

3.1.3 Responsiviness (Tanggapan)

Dimensi Responsiviness atau Ketanggapan merupakan kemampuan yang dimiliki oleh seseorang dalam mengerjakan sesuatu secara cermat, cepat dan tepat. Dimensi ini menekankan kepada petugas untuk harus memiliki keinginan untuk melayani konsumen melalui respon pelayanan yang baik. Petugas pelayanan Disdukcapil Kabupaten Rejang Lebong khususnya di bagian pelayanan penerbitan akta kelahiran pada masa pandemi COVID-19 ini memiliki kemampuan melayani masyarakat dengan etika dan tata karma yang baik dan terus dikembangkan seiring dengan berjalannya waktu. Disdukcapil Kabupaten Rejang Lebong sebagai wadah respon masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, membuat layanan pengaduan secara offline di Kantor Disdukcapil dengan menyediakan kotak pengaduan/ Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diletakkan di bagian pelayanan. Melalui layanan pengaduan ini yang selalu berusaha untuk memenuhi keinginan masyarakat salah satunya dengan cara merespon setiap kritik maupun saran yang masuk. Dengan adanya layanan ini diharapkan Disdukcapil Kabupaten Rejang Lebong selalu meningkatkan kualitas pelayanan agar menjadi lebih baik lagi guna meningkatkan kepuasan masyarakat.

Gambar 2
Indeks Kepuasan Masyarakat Disdukcapil Kabupaten Rejang Lebong



Sumber: Disdukcapil Kabupaten Rejang Lebong, 2021

Penjelasan Gambar 2 menerangkan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh petugas sudah sangat baik. Dapat dilihat dari sedikitnya pengaduan mengenai sikap petugas membuktikan bahwa sikap dan perilaku petugas sudah cukup baik. Banyaknya pengaduan pelayanan online menjadi masalah serius bagi Disdukcapil Kabupaten Rejang Lebong dan cukup sulit untuk menindaklanjutinya karena masalah jaringan bukanlah sesuatu yang dapat diperbaiki oleh Disdukcapil.

3.1.4 Assurance (Jaminan)

Dimensi Assurance atau Jaminan merupakan perhatian yang diberikan pemberi layanan kepada penerima layanan terkait etika dan moral dalam pelayanan. Disdukcapil Kabupaten Rejang Lebong dalam pelaksanaannya memberikan 3 jaminan kepada masyarakat, yaitu jaminan kepastian pelayanan, jaminan ketepatan waktu, dan jaminan biaya pelayanan. Ketiga jaminan tersebut harus dipegang teguh oleh petugas agar mendapatkan kepercayaan dari masyarakat. Berdasarkan pelaksanaannya di lapangan penulis mendapat informasi sebagai berikut.

1. Jaminan kepastian pelayanan

Disdukcapil Kabupaten Rejang Lebong harus memiliki status legalitas yang jelas berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku agar dokumen kependudukan dapat diakui oleh negara.

2. Jaminan ketepatan waktu

Dalam proses pengurusan dokumen kependudukan terutama penerbitan akta kelahiran petugas harus menyampaikan mengenai SOP durasi pelayanan kepada masyarakat. Hal ini dilakukan agar masyarakat mengetahui dan mengerti bagaimana alur jalannya proses pengurusan dokumen kependudukan dan menyakinkan masyarakat untuk sabar menunggu sampai dengan waktu yang telah ditetapkan.

3. Jaminan kepastian biaya

Setiap pelayanan yang dilakukan oleh Disdukcapil dalam mengurus dokumen kependudukan adalah gratis atau tidak dipungut biaya sama sekali. Masyarakat diimbau untuk waspada terhadap oknum-oknum petugas maupun bukan petugas Disdukcapil yang meminta bayaran dalam proses pengurusan dokumen kependudukan.

3.1.5 Empathy (Empati)

Empati merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para konsumen. Empati diberikan pegawai terhadap pelayanan penerbitan akta kelahiran pada masa pandemi COVID-19. Salah satu hal yang dapat menunjukkan adanya empati dalam pelayanan ini adalah kepuasan. Kepuasan merupakan suatu ukuran kesenangan yang dirasakan oleh masyarakat atau konsumen terhadap pelayanan di dalam suatu organisasi. Dalam pelaksanaan pelayanan penerbitan akta kelahiran pada masa pandemi COVID-19, indikator yang dinilai yaitu sikap pegawai dan terdapat atau tidaknya diskriminasi. Pelaksanaan pelayanan dapat berjalan dengan lancar dengan adanya sikap dan perilaku yang baik dari petugas pemberi pelayanan. Sikap dan perilaku yang baik dapat ditunjukkan dengan menampilkan sikap yang ramah, sopan santun, bersungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan tanpa membedakan perilaku terhadap masyarakat dan bertanggung jawab terhadap pemberian pelayanan kepada masyarakat. Petugas harus mampu menyesuaikan kondisi dan karakter dari masing-masing masyarakat dikarenakan terkadang adanya perbedaan karakter dalam masyarakat sehingga petugas harus mampu berkepal dingin objektif dalam memberikan pelayanan.

3.2 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diketahui bahwa kualitas pelayanan penerbitan akta kelahiran di Disdukcapil Kabupaten Rejang Lebong sudah cukup baik dibuktikan dengan meningkatnya kepemilikan akta kelahiran disetiap tahunnya, juga jumlah kepemilikan akta kelahiran sudah melebihi target nasional. Namun masih banyak faktor yang membuat kualitas pelayanan masih kurang optimal seperti sarana dan prasarana dalam mendukung pelayanan secara online yang sangat kurang. Sama halnya dengan temuan andi bahwa kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung sudah cukup baik hanya ada beberapa faktor yang membuat kualitas pelayanan masih belum optimal seperti kurangnya

fasilitas lahan parkir dan masih adanya masyarakat yang belum benar – benar mengerti dengan system online yang di terapkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung. Hal ini disebabkan oleh kurangnya lahan yang dimiliki dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung, dan masih kurang sosialisai kepada masyarakat serta masih ada beberapa masyarakat yang enggan untuk mencari tau sendiri atau mempersiapkan syaratnya dengan lengkap sebelum datang dan mengurus dokumen kependudukan. (Muhammad Andi Septiadi, 2019). Dari informasi yang diperoleh, dapat disimpulkan bahwa pengetahuan pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil tergolong luas hal ini didukung oleh kemampuan pegawai/petugas pelayanan menjawab pertanyaan masyarakat (pemohon) dengan baik. Sesuai dengan pendapat Melinda hasil rekapitulasi dari indikator dimensi assurance, menunjukkan bahwa masyarakat puas dengan kualitas pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Selatan, jika dinilai dari dimensi assurance (jaminan). Dimensi assurance dalam hal pelayanan akta kelahiran berada pada tataran berkualitas. Secara umum masyarakat sudah puas dengan keterampilan, kemampuan, dan pengetahuan pegawai yang terbilang baik dalam memberikan pelayanan, serta pegawai sudah tergolong mampu untuk menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan, dalam hal ini pelayanan akta kelahiran. Hanya saja masih perlu ditingkatkan lagi dalam hal kecermatan memberikan pelayanan, terutama dalam hal pengimputan data-datapemohon. (Melinda Tuju, Marthen Kimbal, Michael Mantiri, 2019). Faktor Pendukung dalam pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rejang Lebong yaitu faktor kesadaran aparatur, aturan dalam pelaksanaan pelayanan publik, organisasi dalam pelaksanaan pelayanan publik, faktor kemampuan dan keterampilan, faktor sarana dan prasarana. Berbeda dengan pendapat Regina yaitu, kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat dan tepat. Competence, (kompetensi) tuntutan yan dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan. Dan sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap, keinginan masyarakat serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi. Sedangkan Ada beberapa yang temukan yaitu Kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya Akta Kelahiran itu sendiri, terdapat ketidaksamaan salah satu dokumen dengan dokumen lainnya dan kurangnya pemahaamn masyarakat tentang IT (Informasi Teknologi) sehingga masyarakat tidak mengetahui manfaat dari website dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang. (Regina Fitriani Rendo, PS, Annisa Purwaningsih, 2019). Kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rejang Lebong Provinsi Bengkulu dalam Penerbitan akta kelahiran pada masa pandemi COVID-19 Berdasarkan landasan legalistik serta hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan penulis di lapangan, solusi dari setiap permasalahan yang terjadi di lapangan sudah dipikirkan secara matang sehingga pelayanan dapat berjalan maksimal. Didasari oleh penetapan kebijakan yang penuh dengan banyak pertimbangan. Jika pelayanan berjalan sesuai keinginan masyarakat, maka masyarakat juga akan sulit untuk menemukan celah kekurangan dari suatu inovasi pelayanan tersebut. Namun juriko juga berpendapat bahwa hasil penelitian tentang pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Gorontalo yang ditemukan oleh peneliti melalui wawancara dan pengamatan langsung di lapangan menunjukkan bahwa terdapat beberapa hal yang menjadi faktor pendukung dari kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Gorontalo, hal ini sebagaimana yang disampaikan oleh beberapa informan dimana faktor pendukung pegawai Disdukcapil Kabupaten Gorontalo berupa adanya dukungan dari Kepala Dinas sendiri dalam melaksanakan pelayanan tersebut. Ditambah lagi bentuk kerja sama pegawai Disdukcapil Kabupaten Gorontalo sehingga tugas dan kewajiban dilaksanakan dengan baik. Karena kerja sama merupakan faktor utama yang sangat penting yang biasa dilakukan oleh pegawai yang bekerja dalam satu organisasi yang terdiri dari berbagai macam orang dan kemudian membentuk satu tim untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Juriko Abdussamad, 2019).

3.3. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Peneliti menemukan faktor yang menghambat dalam kualitas pelayanan Disdukcapil Kabupaten Rejang Lebong Provinsi Bengkulu dalam penerbitan akta kelahiran pada masa pandemi COVID-19. Hambatan yang terjadi selama pelaksanaan pelayanan pada masa pandemi ini lebih dititik beratkan kepada masalah pelayanan online Disdukcapil Kabupaten Rejang Lebong hanya mampu menyediakan pelayanan melalui Aplikasi WhatsApp. Terdapat kendala masalah jaringan, kurangnya sumber daya aparatur, sarana prasarana dan lain sebagainya yang membuat masyarakat memilih melakukan pelayanan secara offline dibandingkan secara online. serta kurangnya sosialisasi kepada masyarakat mengenai prosedur pelayanan selama masa Pandemi COVID-19.

IV. KESIMPULAN

Peneliti menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan Disdukcapil Kabupaten Rejang Lebong Provinsi Bengkulu dalam penerbitan akta kelahiran pada masa pandemi COVID-19 dilihat dari 5 dimensi pengukur kualitas pelayanan teori Zeithaml (1990) bahwa Dimensi Tangible dari indikator prosedur pelayanan dapat dikatakan sudah sangat baik dibuktikan dengan pencapaian kepemilikan akta kelahiran pada tahun 2021 sudah melampaui target sejumlah 100,26%. Namun dari indikator sarana dan prasarana dikatakan masih sangat kurang terutama dalam mendukung pelayanan pada masa pandemi dengan secara online. Dimensi Reliability mendapat respon yang kurang baik dalam pelayanan secara online melalui Aplikasi WhasApp dibuktikan dengan masih banyaknya masyarakat yang memilih melakukan pelayanan secara langsung di kantor Disdukcapil dikarenakan terdapat banyak kendala apabila melakukan pelayanan melalui Aplikasi WhatsApp. Dimensi Responsiviness dalam pelayanan di Disdukcapil pada masa pandemi COVID-19 dikatakan sudah sangat baik dan mendapat respon yang sangat positif dari masyarakat dibuktikan dari indeks kepuasan masyarakat pada Disdukcapil kabupaten Rejang Lebong dengan nilai 83.19. Dimensi Assurance dalam pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Rejang Lebong dikatakan sudah sangat baik karena dinas memberikan jaminan pelayanan kepada masyarakat, terutama pada masa pandemi COVID-19 ini pelayanan pada Disdukcapil menerapkan ketat protokol kesehatan serta para pemberi layanan/ petugas sudah diwajibkan melaksanakan vaksinasi COVID minimal dosis I. Dimensi Empathy dalam pelayanan di Disdukcapil pada masa pandemi COVID-19 dikatakan sudah cukup baik dan perlu ditingkatkan lagi terutama pelayanan secara online. Dengan adanya tingkat kualitas pelayanan yang baik dapat membantu Disdukcapil untuk mewujudkan tujuan yang telah ditetapkan.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan selama 2 minggu.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rejang Lebong Provinsi Bengkulu dalam penerbitan akta kelahiran untuk menemukan hasil yang lebih mendalam terutama pada masa setelah pandemi COVID-19.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih yang ditujukan kepada Kepala Dinas Disdukcapil Kabupaten Rejang Lebong beserta jajarannya yang telah meluangkan waktu dan memberi arahan yang sangat membantu peneliti dalam melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang telah membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU – BUKU

- Burhan, E. 2020. *Pneumonia Covid-19*. Jakarta: Perhimpunan Dokter Paru Indonesia.
- Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, dimensi, indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Indrayani, Etin dan Gatningsih. 2013. *Sistem Informasi Manajemen Pemerintahan*. Bandung: IPDN PRESS
- Nazir, M. 2011, 2014, 2017. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Siagian, P, Sondang. 1990. *Administrasi Pembangunan*. Jakarta: CV. Haji Masagung.
- Simangunsong. 2016, 2017. *Metodologi Penelitian Pemerintahan*. Bandung: Alfabeta.
- Sinambela, Lijan Poltak . 2011. *Reformasi Pelayanan Publik Teori Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- siswoediro, Henry S dan Veronika Dian A. 2008. *Mengurus Surat Kependudukan (Identitas Diri)*. Jakarta: Transmedia Pustaka.
- Soemartono, Triyuni & Sri Hendrastuti. 2011. *Administrasi Kependudukan Berbasis Registrasi*. Bandung: Yayasan Bina Profesi Mandiri.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Surjadi. 2012. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- The, Liang Gie. 1980. *Dasar-Dasar Administrasi*. Jakarta: Pradnya Paramita
- Zeithaml *et al.* 1990. *Delivering Quality Service ; Balancing Customer Preception and Expectations*. New York: The Free Press.

B. JURNAL/ SKRIPSI

- Abdussamad, J. 2019. "*Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo*". Vol VI Nomor 2, 73-82.
- Musabry. 2020. "*Inovasi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran dan Akta Kematian di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar*".
- Regina Fitriani Rendo, P. A. 2019. "*Kualitas Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang*". Vol. 8 No. 3 (2019), 8, 22-28.
- Septiadi, M. A. 2019. "*Strategi Kualitas Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung*". Vol.1 No.1, 72-87.
- Tuju, M. 2017. "*Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Selatan*". Volume 2 No. 2 .

C. SUMBER LAIN

<https://curupekspres.rakyatbengkulu.com>. Pelayanan Adminduk Bisa Lewat Online. Rabu, 1 September 2021

<https://curupekspres.rakyatbengkulu.com>. Buat Akta Kelahiran Bisa Lewat Online Rabu, 1 September 2021

<https://www.kemenpppa.go.id/> Komitmen Bersama Kab Rejang Lebong Tingkatkan Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran . Kamis, 2 September 2021

<https://www.alodokter.com>. Virus Corona. Kamis, 2 september 2021

<https://bengkulu.antarane.ws.com>. Dukcapil Rejang Lebong Belum Operasikan Mesin Adm. Sabtu, 4 september 2021

<https://www.who.int/indonesia/news>. Novel CoronaVirus For Public. Jumat, 10 September 2021

<https://www.rejanglebongkab.go.id>. Organisasi Perangkat Daerah. Sabtu, 29 Januari 2022

