

KINERJA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SAMARINDA DALAM PELAYANAN PUBLIK PADA MASA PANDEMI COVID-19

Trisna Meytiara

29.1148

Kota Samarinda, Provinsi Kalimantan Timur

Program Studi Manajemen Sumber Daya Manusia Sektor Publik

tmeytiara14@gmail.com

ABSTRACT

Background: The increasing needs of the community, especially in public services and the spread of Covid-19 which has an impact on people's life cycles, make a decrease in performance quality. Conditions like this are the concern of researchers to conduct research related to the performance of the Samarinda City Population and Civil Registration Office in public services during the. **Purpose:** The purpose of this study is to find out the Performance of the Samarinda City Population and Civil Registration Office in public services during the Covid-19 pandemic. **Method:** The method used is a qualitative descriptive method with an inductive approach. Data collection techniques by means of interviews, observations, and documentation. Meanwhile, data analysis techniques use data reduction, data presentation, and conclusions. The theory used is the Performance theory put forward by Agus Dwiyanto (2021: 50) in measuring performance quality. **Result:** The results of the study show that the performance of the Samarinda City Population and Civil Registration Office in public services during the Covid-19 pandemic has not been optimal. This can be seen from the level of service quality and responsibilities are still not good. There is still a low level of discipline and concern for employees in the community and inadequate facilities and infrastructure. **Conclusion:** Efforts to improve the quality of performance of the Samarinda City Population and Civil Registration Office in public services during the Covid-19 pandemic are able to conduct discipline coaching and encourage employees to continue formal and non-formal education and improve services in the field of information technology.

Keywords: Performance, Service, Covid-19.

ABSTRAK

Latar Belakang: Meningkatnya kebutuhan masyarakat terutama dalam pelayanan publik serta penyebaran covid-19 yang berdampak pada siklus kehidupan masyarakat membuat terjadinya penurunan kualitas kinerja. Kondisi seperti ini yang menjadi perhatian dari peneliti untuk melakukan penelitian terkait kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda dalam pelayanan publik pada masa. **Tujuan:** Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda dalam pelayanan publik pada masa pandemi covid-19. **Metode:** Metode yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif. Teknik pengumpulan data dengan cara wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sementara itu teknik analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan. Teori yang digunakan adalah teori Kinerja yang dikemukakan Agus Dwiyanto (2021:50) dalam mengukur kualitas kinerja. **Hasil:** Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kinerja Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kota Samarinda dalam pelayanan publik pada masa pandemi covid-19 belum optimal. Hal ini dapat dilihat dari tingkat mutu layanan dan responsibilitas masih kurang baik. Masih rendahnya tingkat disiplin dan kepedulian pegawai dalam terhadap masyarakat serta sarana dan prasarana yang belum memadai. **Kesimpulan:** Upaya guna meningkatkan kualitas kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda dalam pelayanan publik pada masa pandemi covid-19 ini adalah dapat dilakukannya pembinaan disiplin dan mendorong pegawai untuk melanjutkan pendidikan formal dan non-formal serta meningkatkan pelayanan dalam bidang teknologi informasi.

Kata kunci: Kinerja, Pelayanan, Covid-19.

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pemerintah Daerah sebagai penyelenggara dan penyusun pelayanan publik Kota Samarinda memiliki kewenangan yang luas untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat setempat, namun demikian keberhasilan Pemerintah Daerah dalam menjalankan perannya tersebut sangat ditentukan pada tingkat kualitas pelayanan publik yang disediakan. Tuntutan masyarakat terhadap hal tersebut semakin meningkat dalam bentuk respon masyarakat terhadap kinerja pelayanan Pemerintah Daerah. Adapun Instansi Pemerintah Daerah yang menyelenggarakan Pelayanan Publik salah satunya adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda merupakan Dinas yang setiap hari melayani masyarakat meliputi Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Pindah Datang dan Surat Pindah Keluar, Akta Kelahiran, Akta Kematian dan Akta Perkawinan, sesuai SOP yang telah ditetapkan dan semua itu merupakan hak dan kewajiban masyarakat Kota Samarinda untuk memperoleh pelayanan administrasi kependudukan tersebut.

Melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja melalui Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan dan Pedoman Penilaian Kinerja Pelayanan Publik Peraturan Walikota Nomor 29 Tahun 2018. Produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Sebagai tindak lanjut dari kedua peraturan tersebut Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tersebut menjadi acuan Pemerintah Pusat dan Daerah untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik. Hal tersebut sekaligus sebagai alat untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik. Kualitas Sumber Daya Manusia merupakan hal penting dalam meningkatkan kinerja organisasi.

Dalam terbangunnya kinerja yang baik perlu ditetapkannya standar kinerja, menurut Kirkpatrick dalam Wibowo (2017:65) ada delapan ciri membuat standar kinerja, yaitu standar didasarkan pada pekerjaan, dapat dicapai, dapat dipahami, disepakati, spesifik, terukur, tertulis, berorientasi pada waktu, dan dapat berubah. Dessler dalam Sinambela (2016:67) mengemukakan pendapatnya bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan proses untuk memperoleh, menilai, melatih, serta memberikan kompensasi kepada pegawai, memperhatikan suatu hubungan kerja mereka, keamanan, kesehatan, dan juga perhatian terkait keadilan. Menurut Rahadi (2010:124) adanya berbagai

tantangan baru guna meningkatkan pelayanan publik baik dari kualitas maupun kuantitas nya, maka dari itu merupakan suatu hal yang penting bagi pemerintah melakukan pengembangan dan peningkatan kemampuan, pengetahuan dan keterampilan sumber daya manusianya dan diharapkan dapat bisa menghasilkan aparatur yang mempunyai tingkat kompetensi yang kompetitif dalam sektor swasta.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil

Kinerja pegawai sangat berpengaruh terhadap pertumbuhan organisasi. Maka dari itu, guna mengetahui kinerja pegawai perlu dilakukan suatu penilaian kinerja yang sistematis dan teratur (Sinambela, 2016:519). Perlu adanya mengevaluasi kualitas kinerja dengan mengidentifikasi kinerja pegawai yang meliputi kuantitas hasil, kualitas hasil, kehadiran, kemampuan bekerja sama, dan ketepatan waktu hasil (Rahadi, 2010:9). Manfaat dari dilakukannya penilaian kinerja adalah dapat membantu dalam meningkatkan kinerja sepanjang tahun, komponen kunci strategi kompetitif, dan merupakan proses penilaian efektif bagian MSDM yang dapat menunjang keberhasilan organisasi menurut Allen dalam Wibowo (2017:193). Berbagai perubahan terutama sejak 2019 disebabkan oleh munculnya covid-19. Menurut Peraturan Pemerintah RI Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) merupakan salah satu strategi Pemerintah guna menekan penyebaran virus. Kemudian diterapkannya pembatasan kegiatan masyarakat atau PPKM melalui Instruksi Menteri Dalam Negeri Nomor 15 Tahun 2021 tentang Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat Darurat Covid-19.

Kota Samarinda merupakan ibu kota dari Provinsi Kalimantan Timur dengan jumlah penduduk yang sangat banyak, maka dari itu hal tersebut berkaitan penting dengan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Pemerintah. Peningkatan kualitas pelayanan publik sangatlah penting untuk mendorong proses reformasi birokrasi yang memadai. Dalam menilai pelayanan publik yang baik maka akan menciptakan kesejahteraan di suatu daerah juga. Semakin berkembangnya zaman, kebutuhan masyarakat akan semakin meningkat maka dari itu perlu adanya pemenuhan kebutuhan serta harapan masyarakat terutama dalam bidang pelayanan publik. Beberapa tahun belakang ini dunia sedang dilanda covid-19 yang berdampak perubahan besar pada kehidupan masyarakat di berbagai bidang. Tidak hanya pada bidang kesehatan, pandemi juga berdampak pada sistem pelayanan publik. Banyak dari kalangan masyarakat merasa jika perubahan ini mengganggu siklus kehidupan mereka seperti bekerja dilaksanakan di rumah atau WFH dan pelayanan tatap muka dibatasi dan dilakukan online. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan instansi penyelenggara pelayanan publik besar dalam bidang administrasi kependudukan yang melayani masyarakat secara langsung. Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah menerapkan sistem pelayanan online sejak pandemi, namun berdasarkan pernyataan Abdullah, Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sendiri bahwa, terjadinya penurunan dalam jumlah berkas permohonan masyarakat selama pandemi ini dari 4.500 berkas menjadi 1.500 perharinya dikarenakan pelayanan tatap muka yang dibatasi serta banyak pegawai yang diperkerjakan dirumah karena adanya protokol kesehatan yang harus dipatuhi. Beberapa hal tersebut menyebabkan penurunan kualitas kinerja pegawai pada masa pandemi ini.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian tentang kualitas kinerja pegawai dan suatu instansi dalam meningkatkan pelayanan publik telah banyak dilakukan oleh peneliti terdahulu. Penelitian yang dilakukan menghasilkan berbagai hasil yang berbeda. Penelitian terdahulu berperan sebagai acuan peneliti yang sesuai dengan penelitian saat ini. Beberapa penelitian yang digunakan sebagai acuan dalam penelitian ini antara

lain : 1) Wiliam antartika, berjudul Kinerja Pelayanan Publik PDAM Kabupaten Mempawah Berdasarkan Kepuasan Pelanggan, Jurnal Pembangunan Wilayah dan Kota, Vol. 14 No. 3, 2018. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif, teknik analisis yang dilakukan melalui skoring dan juga analisis faktor sedangkan untuk teknik pengumpulan data dilakukan dengan random sampling. Penelitian ini bermaksud untuk mengidentifikasi tingkat kinerja pelayanan PDAM melalui pengisian kuesioner kepuasan pelanggan berdasarkan indikator kinerja dan kriteria pelayanan yang selanjutnya diperoleh tingkatan kinerja dan dapat dijadikan acuan bagi pihak PDAM untuk meningkatkan kinerja; 2) Ni W Putri Artini, berjudul Analisis Pengaruh Pelayanan terhadap Kinerja Pengurus Koperasi Tani Mertani di Desa Plaga Kecamatan Petang Kabupaten Badung, Jurnal Sosial-Ekonomi Pertanian dan Agribisnis, Volume 13 Nomor 1, 2019. Metode penelitian yang digunakan adalah SEM-PLS dan analisis deskriptif untuk pengumpulan data yang akan dianalisis serta dilakukannya pengambilan sampel secara acak. Hasil pada penelitian ini mendapati bahwa indikator utama dalam pelayanan adalah apabila karyawan memahami kebutuhan anggotanya dan dalam suatu kinerja yang paling penting adalah suatu kemampuan pengawas dalam melaporkan hasil Rapat Anggota Tahunan serta adanya hubungan positif terkait pelayanan dan kinerja; 3) Selvi Rianti, Kualitas Pelayanan Publik, Jurnal Administrasi Negara, Volume 15 Nomor 3, 2019. Penelitian ini berjenis penelitian deskriptif dengan dilakukannya pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dengan wawancara dan observasi, hasil penelitian yang didapatkan berupa lima karakteristik guna mengevaluasi dan menilai mutu pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, yaitu bukti langsung (tangibles), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance) dan empati (empathy); 4) Yayat Rukayat, Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasirjambu, Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi, No 2, 2017. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif melalui pendekatan kualitatif dan informan penelitian dipilih secara purposive sampling, kesimpulan yang dapat ditarik dari penelitian ini adalah merasa puasnya masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan dalam aspek kehandalan, daya tanggap, empati, jaminan dan keamanan. Namun untuk fasilitasi pelayanan di Kantor Kecamatan Pasirjambu masih belum memadai meliputi kursi tunggu, meja tulis, listrik stabil dan lainnya.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Perbedaan dari keempat penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan peneliti lakukan adalah dalam tujuan pada penelitian terdahulu menganalisis kualitas pelayanan sewaktu hari-hari biasa sedangkan penelitian yang akan dilakukan adalah di masa pandemi dengan dengan banyaknya perubahan dalam prosedur pelayanan dan dan beberapa inovasi kerja yang telah di terapkan. Penelitian akan dilaksanakan dengan metode penelitian kualitatif melalui observasi, dokumentasi dan wawancara. Identifikasi yang dilaksanakan oleh peneliti terkait kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada masa pandemi covid-19 adalah untuk mengetahui dan mengidentifikasi kinerja pelayanan apakah terjadinya peningkatan atau penurunan dalam pelayanannya karena banyaknya keterbatasan masa pandemi.

1.5. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda dalam pelayanan publik pada masa pandemi covid-19.

II. METODE

Penelitian ini pendekatan yang akan digunakan adalah berdasarkan pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang digunakan guna meneliti pada kondisi objek alamiah,

di mana penelitian adalah instrumen kunci (Sugiyono, 2013:51). Pada penelitian kualitatif pengambilan sampel sumber data dilakukan secara purposive dan snowball, teknik pengumpulan dengan triangulasi atau gabungan, analisis data bersifat kualitatif atau induktif, serta hasil lebih menekankan makna dan proses dibanding generalisasi. Metode deskriptif adalah metode guna meneliti status sekelompok manusia, sebuah sistem pemikiran, sebuah objek dan suatu bentuk kondisi serta suatu kelas fenomena masa kini. Tujuan dari dilakukannya penelitian deskriptif ini adalah untuk dapat membuat suatu deskripsi, gambaran atau lukisan secara akurat, faktual dan juga sistematis, hubungan dan sifat-sifat tertentu, termasuk mengenai kegiatan-kegiatan, hubungan dan juga berbagai pandangan, sikap-sikap dan beberapa proses yang sedang berjalan serta pengaruh-pengaruh terhadap suatu peristiwa

Pelaksanaan penelitian dengan metode penelitian kualitatif, pengumpulan data primer serta teknik pengumpulan data yang lebih dominan di sistem observasi, wawancara dan dokumentasi. Dalam penelitian ini teknik analisis data yang diambil peneliti adalah menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2020:321) menyebutkan bahwa segala kegiatan dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan dilaksanakan secara terus menerus sampai selesai sehingga data nya jenuh. Aktivitas yang dimaksud dalam analisis data adalah data reduction, data display, dan conclusion drawing or verification.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda dalam Pelayanan Publik pada Masa Pandemi Covid-19

Dimensi kinerja dalam setiap pelayanan akan menghasilkan beragam penilaian yang datangnya dari pengguna layanan. Kinerja baik melalui pemberian pelayanan yang baik akan memberikan respon yang baik pula dari pelanggan dan sebaliknya jika tidak, akan mengurangi kepercayaan dari pengguna layanan, pada sektor publik yaitu masyarakat. Tolak ukur dari kinerja serta kualitas pelayanan dilihat dari kriteria dimensi-dimensi dari kinerja pelayanan publik dan komponen kompetensi tersebut harus sejalan dengan dimensi kinerja pelayanan publik yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto dalam buku Reformasi Birokrasi Publik terkait teori kinerja.

Adapun indikator kinerja tersebut yang biasanya digunakan untuk mengukur ataupun menilai kinerja birokrasi publik yang terletak pada lima dimensi sebagai berikut : 1) Produktivitas. Konsep dari suatu produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi namun juga dari segi efektivitas pelayanan. Produktivitas dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah pencapaian suatu target berdasarkan dari pengajuan permohonan pelayanan dari masyarakat. Pelayanan dikatakan baik jika suatu organisasi pelayanan publik bisa melayani masyarakat secara baik serta optimal. Untuk mengukur dimensi produktivitas dalam kinerja pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda diukur dari beberapa indikator, yaitu Efisiensi pelayanan sesuai prosedur, Efektifitas dalam pencapaian target kerja, dan Mutu hasil kinerja pegawai; 2) Dimensi yang kedua adalah Mutu Layanan. Permasalahan terkait mutu layanan cenderung menjadi penting dalam menjelaskan kinerja organisasi dari pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk terkait organisasi publik muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik. Dengan demikian, kepuasan dari masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan indikator dari kinerja organisasi publik.

Keuntungan utama dari menggunakan kepuasan masyarakat sering kali tersedia secara mudah dan murah. Informasi mengenai kepuasan terhadap kualitas pelayanan sering kali dapat diperoleh dari

media massa ataupun diskusi publik. Akibat akses terhadap informasi mengenai kepuasan dari masyarakat terhadap kualitas layanan relatif sangat tinggi, maka dapat menjadi satu ukuran kinerja organisasi publik yang mudah dan juga murah untuk dipergunakan. Kepuasan masyarakat dapat menjadi sebuah parameter untuk menilai kinerja dari organisasi publik. Untuk mengukur dimensi mutu layanan dalam kinerja pelayanan publik dapat diukur melalui indikator sebagai berikut : Profesional dan tidak ada diskriminatif, Penyediaan sarana serta prasarana memadai, dan Transparansi dalam pemberian informasi; 3) Dimensi ketiga adalah Responsivitas. Responsivitas menunjukkan pada keselarasan antara program serta kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan juga aspirasi masyarakat. Responsivitas yang rendah ditunjukkan dengan ketidakselarasan antara dari pelayanan dengan berbagai kebutuhan masyarakat atau masyarakat. Hal tersebut jelas adanya dari timbulnya kegagalan organisasi dalam mewujudkan misi serta tujuan organisasi publik.

Organisasi yang mempunyai responsivitas rendah dengan sendiri adanya mempunyai kinerja yang jelek juga. Mengukur dimensi responsivitas dalam penilaian kinerja pelayanan publik dapat diukur berdasarkan indikator sebagai berikut : misi kerja berjalan sesuai rencana dan Berjalan berkelanjutan; 4) Dimensi selanjutnya adalah Responsibilitas. Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik telah dilakukan sesuai dengan adanya prinsip-prinsip administrasi yang benar dan juga sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit. Oleh karena itu, responsibilitas bisa saja pada suatu waktu berbenturan dengan adanya responsivitas. Dalam mengukur dimensi Responsibilitas dalam kinerja pelayanan publik dapat diukur melalui indikator sebagai berikut : Pengawasan dalam program, Kesesuaian antara kegiatan dan program yang berjalan, dan Pelaksanaan kerja sama; 5) Dimensi terakhir adalah dimensi Akuntabilitas. Akuntabilitas publik menunjukkan kepada seberapa besar kebijakan serta kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh masyarakat. Kinerja organisasi publik tidak hanya dapat dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh organisasi publik ataupun pemerintah, seperti pencapaian target. Untuk mengukur dimensi produktivitas dalam kinerja pelayanan publik dapat diukur melalui indikator sebagai berikut : Pelaksanaan tugas dan juga program sesuai dengan SPM atau standar pelayanan minimal yang sedang berlaku, Pertanggungjawaban pelaksanaan tugas dan program, dan Tertib dalam administrasi.

3.2. Faktor-faktor Penghambat dalam Pelayanan Publik pada Masa Pandemi Covid-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda

Proses pelayanan publik tidak selalu berjalan sesuai dengan yang diharapkan, masih terdapat faktor-faktor yang menghambat proses pelayanan publik, diantaranya adalah : 1) Disiplin Aparatur. Para pegawai harus menaati serta menghormati peraturan yang telah mengatur organisasi yang tertulis maupun tidak tertulis. Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda belum seluruhnya disiplin, masih kebanyakan dari para pegawai akan pulang sebelum waktu yang seharusnya dan juga datang kerja terlambat dengan menggunakan berbagai jenis alasan, selain itu juga ada pegawai yang saat jam kerja meminta izin untuk pulang mendahului. Selanjutnya ada 2) Fasilitas Pelayanan, Fasilitas merupakan hal yang penting dalam menunjang terwujudnya kinerja berkualitas oleh penyelenggara pelayanan publik. Lingkungan pelayanan yang teratur, tertib, disediakan ruang tunggu yang bersih, rapi, nyaman, lingkungan yang sehat dan indah serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti tempat parkir, tempat ibadah, dan lainnya. Pelayanan berkualitas memperhatikan pelayanan terbaik guna memfasilitasi pemenuhan kebutuhan serta mewujudkan kepuasan, agar masyarakat juga memberikan feedback yang baik kepada penyelenggara pelayanan. Fasilitas di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda masih mengalami beberapa kekurangan seperti perlu adanya untuk menyediakan alat di

loket untuk pelayanan secara online khusus untuk masyarakat yang tidak memiliki smartphone dan dapat dibimbing langsung oleh pegawai ditempat. Sumber daya pegawai yang masih kurang dan dibuktikan dengan ketiadaan pegawai tetap di seksi pelayanan bagian pelayanan yang pastinya sudah menguasai yang berkaitan dengan proses pelayanan.

Faktor penghambat lainnya adalah sistem pelayanan, memberikan pelayanan publik yang berkualitas bagi masyarakat perlu diterapkannya sistem yang tertata. Selain berakibat pada kecepatan pelayanan yang diberikan, sistem pelayanan publik yang optimal dapat menekan terjadinya pungutan liar serta KKN. Syarat pelayanan yang jelas, prosedur, batas waktu, dan juga tarif pelayanan yang transparan bisa mendorong tingkat kepercayaan masyarakat kepada pelayanan pemerintah. Sistem pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda sudah jelas, transparan karena melalui website resmi telah dijelaskan secara detail terkait persyaratan pelayanan yang dibutuhkan. Namun kendala yang sering terjadi dalam sistem pelayanannya adalah masyarakat yang masih bingung dalam sistem alur pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda dan beberapa masih acuh dan kurang dalam mengarahkan dan membantu masyarakat yang membutuhkan. Upaya Untuk mengoptimalkan Pelayanan Publik pada Masa Pandemi Covid-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda.

Upaya peningkatan kinerja aparatur ditujukan guna meningkatkan mutu serta kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Adapun upaya yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda adalah sebagai berikut: 1) Pembinaan Disiplin Aparatur. Tidak dapat dihindari bahwa disiplin adalah hal yang sangat mempengaruhi kinerja yang diberikan aparatur. Disiplin berkaitan dengan adanya aturan yang ditaati oleh aparatur. Disiplin memiliki peran penting guna membentuk sumber daya aparatur yang berkualitas. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil wajib untuk mempunyai aparatur yang disiplin dalam memberikan pelayanan pada masyarakat. Pembinaan disiplin penting diciptakan agar terwujudnya aturan kedisiplinan. Pembinaan tersebut dapat diwujudkan melalui pemberian reward and punishment. Bagi yang memiliki disiplin yang baik maka akan diberikan reward sebagai bentuk apresiasi kinerjanya. Namun untuk pegawai yang memiliki kinerja buruk ataupun tidak disiplin diberikan punishment ataupun sanksi agar ada rasa jera untuk tidak mengulangi perbuatan tersebut. Pembinaan dapat dilihat melalui absensi dari setiap harinya, penampilan, ketetapan waktu, dan pekerjaannya dalam menyediakan pelayanan kepada masyarakat.

Untuk upaya yang selanjutnya adalah 2) Pengembangan dalam teknologi informasi (sistem online). Pengembangan teknologi internet dan informasi adalah hal yang sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik terutama pada masa pandemi hampir seluruh pelayanan dilaksanakan secara online. Berdasarkan pengamatan penelitian yang dilakukan peneliti, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda saat ini telah menjalankan sistem pelayanan online dengan baik, namun perlu ditingkatkan dalam kemudahan masyarakat dalam melaksanakan pelayanan online tersebut. Perlu adanya alat yang disediakan oleh loket pengaduan atau loket pelayanan untuk membantu masyarakat yang tidak mempunyai smartphone dan tidak mengerti cara menggunakan smartphone ataupun sistem pelayanan online. Upaya lain yang dapat dilakukan, yaitu 3) melaksanakan pendidikan formal dan non formal. Upaya dalam mendorong tingkat kinerja aparatur adalah dengan mengikuti pendidikan formal serta non formal. Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda, bagi yang ingin mengembangkan diri melalui pendidikan formal ke jenjang yang lebih tinggi diberikan izin belajar. Pemberian izin belajar tersebut

diperuntukkan untuk peningkatan karir serta kinerja pegawai dan sudah seharusnya digunakan optimal pegawai guna mendapatkan keterampilan dan pengetahuan intelektual pegawai.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Sejak tahun 2020 Indonesia di landa covid-19 dan dengan adanya protokol kesehatan yang diterapkan Pemerintah guna menurunkan tingkat penyebaran covid-19, tentu menjadi terbentuknya suatu perubahan pada pola kehidupan sehari-hari masyarakat. Tidak hanya pada bidang kesehatan dan ekonomi, namun pada sistem pelayanan publik hampir di seluruh instansi. Salah satu contoh dari bentuk perubahan tersebut adalah dalam tingkat kualitas kinerja pegawai atau bahkan instansi yang bersangkutan.

Penyajian sintesis makna tekstural dan struktural pada bagian ini akan mengungkapkan temuan temuan penelitian yang mengacu pada bagaimana pengalaman individu dalam menganalisis Kinerja dalam Pelayanan Publik Kota Samarinda pada Masa Pandemi Covid-19 di instansi terkait. Temuan utama penelitian ini telah ditentukan, yaitu :

- A. Reliabilitas dan validitas dari sistem penilaian, sistem penilaian kinerja perusahaan perlu penelaahan lebih lanjut dan revisi untuk mencapai tujuan utama dari evaluasi.
- B. Kualitas dari Penilaian Kinerja, kualitas sistem penilaian kinerja perusahaan perlu menjadi mendesain langsung yang sesuai dan selaras dengan visi dan misi perusahaan.
- C. Efektivitas Sistem Penilaian, hasil menyiratkan bahwa karyawan tidak yakin dan bahagia tentang pelaksanaan penilaian yang sistem perusahaan. Dampak dari sistem, penilaian kinerja untuk kinerja karyawan. Perusahaan perlu meningkatkan sistem penilaian, sumber daya manusia memainkan peran bear dalam keberhasilan perusahaan manajemen harus menerapkan kombinasi insentif agar karyawan bekerja lebih baik untuk perusahaan. Selanjutnya, manajemen kinerja dapat menjadi cara untuk menghargai kinerja, pengembangan karyawan diberikan penekanan. Pelatihan dan pengembangan karyawan adalah faktor utama yang memungkinkan karyawan dan manajen mengidentifikasi dan bertindak atas kebutuhan pembangunan karyawan

Kinerja pegawai sangat berpengaruh terhadap pertumbuhan organisasi. Maka dari itu, guna mengetahui kinerja pegawai perlu dilakukan suatu penilaian kinerja yang sistematis dan teratur (Sinambela, 2016:519). Peningkatan kualitas pelayanan publik adalah suatu bentuk usaha untuk meningkatkan kualitas dan inovasi pelayanan publik di setiap masing-masing instansi pemerintah secara berkala sesuai kebutuhan serta harapan masyarakat. Selain itu, peningkatan kualitas pelayanan publik dilakukan untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik dalam rangka peningkatan kesejahteraan masyarakat dengan menjadikan wujud keluhan atau kritik masyarakat sebagai sarana untuk melakukan perbaikan pelayanan publik. Manfaat dari dilakukannya penilaian kinerja adalah dapat membantu dalam meningkatkan kinerja sepanjang tahun, komponen kunci strategi kompetitif, dan merupakan proses penilaian efektif bagian MSDM yang dapat menunjang keberhasilan organisasi menurut Allen dalam Wibowo (2017:193). Melalui hal-hal tersebut dapat dijadikan sebagai kunci dalam meningkatkan kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda dalam pelayanan publik pada masa pandemi covid-19.

IV. KESIMPULAN

Peneliti menyimpulkan bahwa ada beberapa hal masih harus yang diperhatikan terkait kinerja dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai penyelenggara pelayanan publik. Terlihat dalam hal standar, tujuan, alat, sarana, umpan balik, motif, kompetensi, serta peluang yang terdapat dari

masing-masing diri pegawai yang ditempatkan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda belum seluruhnya mempunyai sikap ataupun perilaku tersebut yang terfokus pada kinerja yang optimal seperti disiplin dari pegawai yang masih kurang dapat dilihat dari pegawai yang tidak tepat waktu dalam waktu bekerja. Selain itu, sarana dan prasarana yang belum memadai dalam memberikan pelayanan yang terbaik. Faktor penghambat dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda adalah pada masa pandemi covid-19 ini adalah masih rendahnya tingkat kedisiplinan pegawai, kurang memadainya fasilitas yang diberikan, dan pelayanan yang masih sering membingungkan masyarakat baik dalam sistem ataupun alurnya.

Upaya yang dilaksanakan untuk mengatasi faktor penghambat pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda adalah dengan upaya sebagai berikut :
Pembinaan disiplin pegawai, Mendorong pegawai guna melanjutkan serta melaksanakan pendidikan formal dan juga pendidikan non formal ke jenjang yang lebih tinggi dan mengembangkan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda dengan mempermudah sistem pelayanan secara online. Membantu masyarakat yang masih mengalami kendala dalam pelayanan online dapat difasilitasi dengan adanya alat pengisian formulir pelayanan secara online mempermudah masyarakat yang tidak memiliki smartphone ataupun terhambat dalam mengoperasikan smartphonenya. Selain alat pembantu pelayanan, tapi masih juga diperlukannya pegawai dalam memandu masyarakat dalam menggunakan alat pelayanan tersebut.

Keterbatasan Penelitian : Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada satu bagian dari keseluruhan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda saja sebagai model studi kasus yang dipilih.

Arah Masa Depan Penelitian : Peneliti menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu peneliti menyarankan agar dapat dilakukan penelitian yang lebih lanjut pada lokasi serupa berkaitan dengan kinerja dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai penyelenggara pelayanan publik pada masa pandemi covid-19 untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan peneliti untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

Dwiyanto, Agus. (2021). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Gadjah Mada University Press.

Rahadi, Dedi. (2010). *Manajemen Kinerja Sumber Daya Manusia*. Tunggal Mandiri.

Raihan. (2017). *Metodologi Penelitian*. Universitas Islam Jakarta.

Sinambela, Lijan Poltak. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.

_____. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.

Wibowo. (2017). *Manajemen Kinerja*. Rajawali Pers.

B. Jurnal Ilmiah

Artini, Ni W. P. (2019). Analisis Pengaruh Pelayanan terhadap Kinerja Pengurus Koperasi Tani Mertani di Desa Plaga Kecamatan Petang Kabupaten Badung. *Jurnal Sosial-Ekonomi Pertanian dan Agribisnis*, 13(1), 84-95

Rianti, Selvi. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 15(3), 412-419.

Rukayat, Yayat. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, 2, 56-65.

Sianipar, William Antartika. (2018). Kinerja Pelayanan Publik PDAM Kabupaten Mempawah Berdasarkan Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Pembangunan Wilayah dan Kota*, 14(3), 213-224.

