

KINERJA PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MALANG (Studi Kasus Pelayanan Akta Kelahiran, Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga)

Alvin Nur Chahya Rahman¹, Yaqub Cikusin², Retno Wulan Sekarsari³
Jurusan Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang
Jl. MT Haryono No.193, Malang, 65144, Indonesia
Email: alvingeonova41@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan publik yaitu usaha kelompok atau seseorang birokrasi dalam memberikan bantuan terhadap masyarakat untuk mencapai tujuan tertentu. Unsur inti dari suatu pelayanan yaitu terdiri dari penyelenggaraan dan penerimaan layanan. Seiring berkembangnya zaman, pemerintah dituntut untuk memperluas lingkup pelayanan dan jasa-jasa publik yang meliputi segenap aspek kehidupan masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan tersebut hendaknya diikuti oleh kualitas pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan menjadi kunci sentral bagi seluruh instansi dalam mencapai tujuan organisasi serta menjamin kelangsungan hidup organisasi tersebut. Salah satu dari penyelenggara layanan publik ialah instansi pemerintahan. Bentuk layanan dari instansi pemerintah ini, diantaranya yaitu pada bidang administrasi kependudukan. Dalam Pasal 1 UU No. 24 Tahun 2013, administrasi kependudukan diartikan sebagai rangkaian penataan dan penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan administrasi kependudukan, serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang, (2) faktor pendukung dan penghambat dalam Pelayanan Akta Kelahiran, Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang, (3) Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang di Tengah Pandemi Covid-19. Metode penelitian ini adalah dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan jenis penelitian deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang sudah cukup memuaskan terutama pada pelayanan akta kelahiran, kartu tanda penduduk dan kartu keluarga dan dalam masa pandemic ini pelayanan dilakukan secara online dengan inovasi yang terdapat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang dan selalu memperhatikan Standart Operasional Prosedur (SOP). Faktor penghambat adalah rendahnya komitmen dari pegawai, kurangnya kerjasama dari pihak eksternal. Dan faktor pendukungnya adalah inovasi Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang, sarana dan prasarana yang mencukupi.

Kata Kunci : Kinerja Pelayanan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kabupaten Malang

Pendahuluan

Pelayanan publik yang baik atau diharapkan adalah pelayanan yang sesuai dengan pedoman penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No: 63/KEP/M.PAN/7/2003, tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik seperti prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Malang yang beralamat di Jl Trunojoyo, Kedungpedaringan, Kepanjen, Malang merupakan salah satu pelaksana pelayanan administrasi publik di wilayah Jawa Timur.

Pelayanan kependudukan ini meliputi pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Pendaftaran penduduk meliputi Penerbitan Kartu

Keluarga, Penerbitan KTP Elektronik, Penerbitan Surat Keterangan Pindah, Penerbitan Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKKT), Kartu Identitas Anak (KIA), Penerbitan Kartu Tanda Penduduk (E-KTP), Penerbitan Kartu Keluarga dll. Selanjutnya dalam pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Malang kembali jadi sorotan. Beberapa warga mempermasalahkan pelayanan yang ada di Organisasi Pemerintah Daerah (OPD) tersebut.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang?

2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam Pelayanan Akta Kelahiran, Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang?
3. Bagaimana Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang di Tengah Pandemi Covid-19?

Tinjauan Pustaka

Pengertian Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan adalah “Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan.

Inovasi Pelayanan Publik

Inovasi diperlukan dalam penyelenggaraan suatu organisasi baik swasta maupun organisasi sektor publik seperti instansi pemerintahan. Inovasi dalam organisasi pemerintahan menjadi suatu tuntutan bagi instansi pemerintahan menyusul semakin meningkatnya desakan dari publik akan adanya peningkatan kinerja dari instansi pemerintahan agar mampu menyelesaikan permasalahan di dalam kehidupan masyarakat melalui suatu program dan pelayanan.

Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Unsur-unsur pelayanan publik diperlukan agar dapat mendukung pelayanan yang diinginkan. Unsur tersebut terdiri dari penyedia layanan, penerima layanan, jenis pelayanan, kepuasan pelanggan. Adanya unsur pelayanan yang baik yaitu, dengan tersedianya karyawan yang profesional dan sarana prasarana yang mendukung agar mampu memberikan kepuasan bagi masyarakat sebagai pengguna layanan.

Standart Pelayanan Publik

Standar Pelayanan Publik Menurut (Hardiyansyah, 2011:28), sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan
Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengadaan.
2. Waktu penyelesaian
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengadaan.
3. Kedisiplinan
Kedisiplinan pegawai dalam pelaksanaan pelayanan salah satu penunjang pelayanan publik.
4. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5. Sarana dan prasarana
Penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Jenis jenis pelayanan mencakup aspek yang sangat luas, hal tersebut menyebabkan persoalan pelayanan umum dalam suatu pemerintahan begitu kompleks. Oleh karena itu membutuhkan banyak perhatian dari semua elemen pemerintah maupun elemen masyarakat sebagai pemberi dan penerima pelayanan agar pelayanan umum dapat berkualitas. Berdasarkan keputusan MENPAN No.63/KEP/ MENPAN/ 7/2003 dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2006:20) kegiatan pelayanan umum atau publik antara lain:

1. Pelayanan administratif
Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya dokumen dokumen ini antara lain Kartu Tanda Pendudukan (KTP), akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM) dll.
2. Pelayanan barang
Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik
3. Pelayanan jasa
Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik

Prinsip Pelayanan Publik

Prinsip- prinsip layanan yang berkualitas menurut H.A.S. Moenir (2002:205) antara lain:

- a. Proses dan prosedur harus ditetapkan lebih awal.
- b. Proses dan prosedur itu harus diketahui oleh semua pihak yang terlibat.
- c. Disiplin bagi pelaksanaan untuk mentaati proses dan prosedur
- d. Perlu peninjauan proses dan prosedur oleh pimpinan, sewaktu waktu dapat dirubah apabila perlu.

Kualitas Pelayanan

Ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu *respected service* dan *perceived service*. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa yang dipersepsikan buruk. Baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan

pelanggannya secara konsisten (Fandy Tjiptono 2005:60).

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu jenis penelitian kualitatif deskriptif. Menurut Sugiyono (2010: 1) mendefinisikan metode penelitian kualitatif sebagai metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara gabungan (triangulasi). Peneliti memilih jenis kualitatif dengan metode deskriptif bertujuan untuk mendapatkan gambaran secara jelas dan nyata apa yang terjadi di lapangan secara menyeluruh, kemudian mengungkapkan secara deskriptif tentang kinerja pelayanan dispendukcapil Kabupaten Malang.

Fokus Penelitian

Fokus penelitian adalah sesuatu yang ingin diteliti sehingga peneliti dapat merinci kembali bahasan yang akan diteliti, Penetapan fokus penelitian dilakukan agar peneliti dapat membuat keputusan yang tepat tentang data yang akan diperoleh. Dalam hal ini, peneliti akan memfokuskan penelitian sesuai dengan tema yang sudah diambil, dengan fokus sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang
 - a) Memfokuskan pada Prosedur Pelayanan
 - b) Memfokuskan pada Inefisiensi Waktu Penyelesaian
 - c) Memfokuskan pada Kedisiplinan
 - d) Memfokuskan pada Daya Tanggap
2. Faktor penghambat dan pendukung dalam Pelayanan Akta Kelahiran, Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga
 - a. Faktor penghambat:
 - 1) Rendahnya komitmen pegawai
 - 2) Kurangnya Kerjasama dari Pihak Eksternal
 - b. Faktor pendukung:
 - 1) Inovasi pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang
 - 2) Sarana dan prasarana yang mencukupi
3. Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang di Tengah Pandemi Covid-19
 - a. Penyelenggaraan pelayanan online dengan inovasi desaku tuntas
 - b. Standart pelayanan di tengah pandemic covid-19

Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti akan melakukan penelitian terhadap objek yang akan diteliti. Lokasi dalam penelitian ini yaitu tempat dimana peneliti menemukan fenomena dari objek yang akan diteliti untuk memperoleh data atau informasi yang diperlukan. Adapun lokasi penelitian yang akan diteliti adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang.

Sumber Data

Yang dimaksud dengan sumber data dalam penelitian adalah subyek darimana berasal nya sumber data yang didapat oleh peneliti. Sedangkan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini, adalah sebagai berikut :

- a. Data Primer
Yaitu data langsung yang dikumpulkan oleh peneliti dari sumber pertamanya, dari sumber pertamanya yaitu dari Wawancara dilakukan dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kepala Seksi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dan Masyarakat pengguna layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang.
- b. Data Sekunder
Yaitu data yang diperoleh dari sumber kedua (bukan asli dan bukan dari orang pertama) yang memiliki informasi atau data tersebut.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data tidak lain dari suatu proses pengadaan data untuk keperluan penelitian. Data yang terkumpul akan digunakan sebagai bahan analisis. Oleh karena itu pengumpulan data harus dilakukan dengan sistematis, terarah, dan sesuai dengan masalah. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Wawancara
Wawancara merupakan suatu percakapan yang bertujuan mengetahui persepsi responden tentang dominan kenyataan (Nasution, 2004:69) . Adapun model wawancara yang dapat digunakan dalam penelitian ini yaitu ada dua model, yang pertama melalui wawancara struktur dan tidak terstruktur.
2. Pengamatan (observasi)
Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan untuk melihat secara langsung keadaan lapangan agar memperoleh gambaran yang lebih luas tentang masalah yang diteliti.
3. Dokumentasi
Teknik dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data sekunder. Teknik dokumentasi ini digunakan penulis untuk mencari dan mengumpulkan data melalui

catatan – catatan peristiwa dengan menelaah dokumen yang ada seperti catatan ilmiah, termasuk juga dengan buku mengenai teori yang berhubungan dengan penelitian.

Teknik Analisis Data

Menurut Miles dan Huberman, kegiatan analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian kualitatif mencakup transkrip hasil wawancara, reduksi data, analisis, interpretasi data dan triangulasi. Dari hasil analisis data yang kemudian dapat ditarik kesimpulan. berikut ini adalah teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti:

1. Reduksi data
Mereduksi data dapat diartikan sebagai proses pemilihan, penyederhanaan, dan transformasi data mentah yang didapat dari lapangan. Reduksi data berlangsung terus menerus selama penelitian bahkan sebenarnya reduksi data dapat dilakukan sebelum data terkumpul secara menyeluruh.
2. Triangulasi
Triangulasi dapat dilakukan dengan menggunakan teknik yang berbeda (Nasution, 2003:115) yaitu wawancara, observasi dan dokumen. Triangulasi ini selain digunakan untuk mengecek kebenaran data juga dilakukan untuk memperkaya data.
3. Kesimpulan atau verifikasi
Penarikan kesimpulan merupakan verifikasi data yang dilakukan secara terus menerus selama kegiatan penelitian dilakukan. Verifikasi dilakukan sejak pertama memasuki lapangan dan selama proses pengumpulan data guna mencari pola, tema, hubungan persamaan, hal hal yang terjadi dalam penelitian dan selanjutnya data-data yang diperoleh harus ditinjau ulang untuk mendapatkan data yang valid.

Teknik Keabsahan Data

Keabsahan data merupakan padanan dari konsep validitas dan keandalan menurut versi penelitian kualitatif dan disesuaikan dengan tuntutan pengetahuan, kriteria dan paradigma sendiri. Untuk menentukan keabsahan data diperlukan teknik pemeriksaan. Pelaksanaan teknik pemeriksaan di dasarkan atas sejumlah kriteria tertentu. Ada 4 teknik penelitian yang dapat dipergunakan dalam menempatkan keabsahan data yaitu :

1. Kepercayaan (*credibility*)
2. Keteralihan (*transferability*)
3. Ketergantungan (*dependability*)
4. Kepastian (*confirmability*)

Pembahasan

Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang

Menurut Hardiyansyah, 2011:28 tentang kualitas pelayanan public dan standart pelayanan public meliputi indikator sebagai berikut:

1. Prosedur Pelayanan yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan, indikator dalam dimensi ini antara lain:
 - a. Penerapan Standar Operasional prosedur (SOP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang informasi pelayanan sudah bersifat terbuka.
 - b. Kemudahan dalam proses pelayanan dan mengurus dokumen kependudukan, hal ini dapat dilihat dari masukan dari masyarakat dalam mengajukan dan mengurus dokumen kependudukan .
2. Inefisiensi Waktu Penyelesaian
Waktu penyelesaian dalam pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang diketahui sebenarnya telah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan yaitu 14 (empat belas) hari kerja. Namun demikian, hasil wawancara yang ada menunjukkan bahwa masyarakat merasa kurang puas dengan waktu penyelesaian yang dijanjikan. Masyarakat menilai waktu 14 (empat belas) hari kerja itu terlalu lama. Diharapkan waktu penyelesaian pelayanan bisa dipercepat, bahkan ada masyarakat yang menginginkan pelayanan one day service.
3. Responsiviness (daya tanggap)
Yaitu keinginan membantu dan merespon permintaan secara cepat dan tepat. Sebagai salah satu instansi penyelenggara pelayanan publik di Kabupaten Malang, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berkewajiban untuk memberikan pelayanan publik yang maksimal, apalagi perannya yang mengurus bidang kemasyarakatan sehingga pelayanan publik yang diberikan berhubungan langsung kepada masyarakat.
4. Kedisiplinan
Yaitu kesadaran dan kesediaan seseorang untuk mentaati semua peraturan peraturan dan norma sosial yang berlaku untuk mencapai tujuan kedisiplinan dalam organisasi. Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa kedisiplinan yang diterapkan disana sudah terbilang baik, baik dilihat dari kedisiplinan aparat maupun atasan, kedisiplinan yang dimaksud seperti kedisiplinan jam kerja (jam masuk, jam istirahat dan jam pulang), kedisiplinan

berpakaian dan kedisiplinan dalam menyelesaikan tugas.

Faktor-Faktor Dalam Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang

Secara umum faktor pendukung suatu pelayanan publik dapat dibagi menjadi 2 (dua), yakni faktor internal dan eksternal. Faktor pendukung internal berasal dari dalam organisasi atau instansi yang bersangkutan, baik itu kualitas Sarana prasarana yang memadai dan inovasi pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang. Faktor pendukung eksternal berasal dari luar organisasi atau instansi yang berdampak pada pelaksanaan tugas dan tanggung jawab.

Faktor Pendukung dalam Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang

Menurut UU No.25 tahun 2009 komponen standar pelayanan meliputi indikator sebagai berikut:

1. Persyaratan

Dalam pengurusan dokumen kependudukan terdapat persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat yang mengurus dokumen kependudukan, di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang terdapat persyaratan akta kelahiran, kartu tanda penduduk dan kartu keluarga sebagai berikut:

- a. Persyaratan Pengajuan Akta Kelahiran WNI
 - 1) Surat keterangan kelahiran (asli) dari Bidan/ Dokter/ Rumah sakit/ Dukun/ Peno-long Persalinan
 - 2) Surat keterangan kelahiran dari desa (asli) (Form F-2.01) mencantumkan nama dan identitas 2 (dua) orang saksi disertai fotocopy KTP-el, serta membuuhkan tanda tangan pada kolom saksi
 - 3) Fotocopy buku nikah/ akta perkawinan orang tua (dilegalisir)
 - 4) Fotocopy kartu keluarga (KK) dan kartu tanda penduduk (KTP-el) orang tua
 - 5) Surat pernyataan kebenaran data
- b. Persyaratan Pengajuan Kartu Keluarga
 - 1) Mengisi formulir isian kartu keluarga (F1-01) distempel/ menegetahui RT, RW, dan Kades/ Lurah
 - 2) Fotocopy surat nikah/ akta nikah/ kutipan akta perkawinan

- 3) Fotocopy akta kelahiran/ surat kelahiran bagi keluarga yang mempunyai anak
- 4) Cek biometric yang bersangkutan
- 5) Pengantar Kecamatan
- c. Persyaratan Pengajuan Kartu Tanda Penduduk (KTP-el)
 - 1) Fotocopy kartu keluarga (KK) terbaru dan benar
 - 2) Melaksanakan perekaman dulu di Kecamatan dan dibuatkan keterangan bahwa sudah melaksanakan perekaman di Kecamatan setempat
- d. Sarana, prasarana, dan / atau fasilitas
 - 1) Sarana dan Prasarana yang mencukupi.

Faktor pendukung dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dispendukcapil Kabupaten Malang yakni berupa sumber daya fasilitas yang mencukupi. Dari hasil penelitian diketahui bahwa Dispendukcapil Kabupaten Malang telah menyediakan fasilitas komputer dan fasilitas ruangan. Untuk fasilitas ruangan terdapat ruangan khusus untuk penyimpanan dokumen masyarakat Kabupaten Malang, dalam pencarian berkas juga menggunakan sistem digital.

2. Inovasi Pelayanan di Dispendukcapil Kabupaten Malang

Faktor pendukung selanjutnya inovasi pelayanan Dispendukcapil Kabupaten Malang untuk pegawai dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan. Menurut Agus Dwiyanto jenis-jenis inovasi pelayanan publik terbagi menjadi empat jenis yaitu :

a. Inovasi pelayanan

Yaitu, penerapan ide-ide baru dalam penyelenggaraan pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara agar masyarakat dapat me-menuhi kebutuhannya. Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten terdapat banyak inovasi pelayanan, yaitu Plat N, Dupatari, Sipaduka, Desaku Tuntas, Jebol Anduk dan Ketan Ireng.

b. Inovasi dalam proses

Yaitu, sebuah cara baru untuk membuat proses dalam menghasilkan produk atau jasa menjadi lebih ekonomis. Hal ini diketahui dalam hasil penelitian ini bahwa di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang dalam mensosialisasikan persyaratan dokumen kependudukan yang semula

hanya menggunakan brosur kependudukan tetapi sekarang dispendukcapil mensosialisasikan dokumen kependudukan kepada masyarakat melalui radio, kecamatan dan desa/kelurahan.

- c. Inovasi sistem
Yaitu, Sistem baru atau perubahan fundamental dari sistem yang ada dengan menetapkan organisasi baru atau pola kerjasama atau interaksi baru. Terkait kerjasama di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang, banyak sekali yang kerjasama yang dilakukan dalam inovasi yang ada. Contohnya kerjasama dengan Desa/Kelurahan, Kementerian Agama Kabupaten Malang, Dinas Kesehatan, Rumah Sakit Umum Daerah, Rumah Sakit Swasta, PT Pos Indonesia, dan Pengadilan Agama Kabupaten Malang.
- d. Inovasi konseptual
Yaitu, Perubahan didalam memandang aktor seperti perubahan dicapai dengan menggunakan konsep baru, misal pengintegrasian pengelolaan sumberdaya. Lebih lanjut, terkait inovasi pelayanan dari Dispendukcapil salah satunya yaitu Plat N, Dupatari, Sipaduka, Desaku Tuntas.

Faktor Penghambat dalam Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang

1. Kurangnya Kerjasama dengan Pihak Eksternal.
Hal ini sesuai dengan PP Nomor 46 Tahun 2011 yaitu kerjasama merupakan kemauan dari seorang pegawai untuk bekerjasama dengan instansi lain dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang ditentukan. Kurangnya kerjasama dengan pihak eksternal ini terkait dengan komunikasi antar pegawai dengan pihak eksternal yang dinilai tidak efektif, sehingga dapat mempengaruhi kinerja dan terjadinya kesalahan dalam bekerja.
2. Rendahnya Komitmen dari Pegawai. Di Dispendukcapil Kabupaten Malang menunjukan rendahnya motivasi dan inisiatif dari pegawai sehingga dapat mempengaruhi kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan. Hal ini seharusnya dapat dilakukan oleh pegawai Dispendukcapil Kabupaten Malang meningkatkan motivasi yang tinggi dengan berkeinginan untuk bekerja giat dan berkeinginan mencapai hasil kinerja yang maksimal.

Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang di Tengah Pandemi Covid-19

1. Penyelenggaraan Pelayanan Online Dengan Inovasi Desaku Tuntas

Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil selama masa pembatasan pelayanan tatap muka saat pandemic covid-19 dari berbagai inovasi itu sendiri salah satunya terdapat inovasi Desaku Tuntas. Desaku Tuntas yaitu inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang bekerja sama dengan Desa/Kelurahan. Setiap Desa/Kelurahan menunjuk satu orang Kader Sadar Adminduk sebagai operator yang bertugas membantu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang untuk melayani masyarakat Desa/Kelurahan dalam pengurusan dokumen kependudukan secara online dan mensosialisasikan semua kebijakan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang.

2. Standar Pelayanan di Tengah Pandemi Covid-19

Sesuai dengan Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dinyatakan bahwa Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara pelayanan publik. Hardiyansyah, 2011:28 tentang kualitas pelayanan publik, standar pelayanan publik meliputi indikator sebagai berikut:

3. Prosedur pelayanan

Adapun prosedur pelayanan selama masa pandemic yang harus dilakukan oleh pemohon pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang, yaitu:

- a. Setiap pemohon layanan dan tamu kantor wajib memakai masker
- b. Pengecekan suhu tubuh saat memasuki ruang pelayanan dan suhu tidak boleh lebih dari 38 derajat celsius.
- c. Menjaga jarak dengan orang lain 1-2 meter.
- d. Tersedianya pembatas kaca atau mika antara petugas pelayanan dengan pemohon pelayanan.
- e. Pembersihan ruang pelayanan dan sarana pelayanan dengan disinfektan secara berkala
- f. Waktu penyelesaian

Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang, adapun pada masa Covid-19 ini tidak ada relaksasi SOP terkait dengan administrasi. Penyesuaian yang dilakukan adalah yang terkait adanya tugas ke lapangan karena harus

mematuhi protokol kesehatan seperti skrining suhu, keharusan memakai masker, batasan jarak dan lain-lain yang telah dikeluarkan Kementerian Kesehatan.

Sejak Pandemi Covid-19 menyebar, segala bentuk pelayanan yang dilakukan secara tatap muka menjadi terbatas. Tetapi pelayanan adminduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang sebagai kebutuhan dasar penduduk harus tetap terlayani. Berbagai inovasi di Dispendukcapil Kabupaten Malang sudah terlaksana dengan baik. Pada masa pandemi seperti ini pelayanan tetap dilaksanakan sesuai dengan protokol kesehatan Covid-19. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sangat memperhatikan standart pelayanan disini terlebih pada masa pandemic covid-19 sekarang ini.

Kesimpulan

Berdasarkan uraian hasil penelitian dan pembahasan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang
 - a. Prosedur Pelayanan
Dalam hal prosedur pelayanan dinilai sederhana dan mudah dilaksanakan karena telah ditetapkan SOP (Standar Operasional Prosedur) sebagai dasar penyelenggaraan pelayanan. Ketelitian petugas pelayanan juga dinilai baik dengan diterapkannya pengecekan berlapis untuk meminimalisir kesalahan cetak.
 - b. Inefisiensi Waktu Penyelesaian
Waktu penyelesaian dinilai kurang efektif karena terlalu lama yaitu 14 (empat belas hari kerja) meskipun hal ini telah sesuai dengan standar yang ditetapkan, tetapi masyarakat merasa kurang puas dengan waktu penyelesaian yang dijanjikan. Masyarakat menilai waktu 14 (empat belas) hari kerja itu terlalu lama. Diharapkan waktu penyelesaian pelayanan bisa dipercepat, bahkan ada masyarakat yang menginginkan pelayanan one day service.
 - c. Responsiviness (daya tanggap)
Dalam hal kesiapan petugas dalam membantu masyarakat dinilai baik karena petugas mampu menjelaskan dengan sejelas-jelasnya jika ada masyarakat yang kurang memahami.
 - d. Kedisiplinan
Kedisiplinan yang diterapkan di Dispendukcapil Kabupaten Malang sudah terbilang baik, baik dilihat dari kedisiplinan aparat maupun atasan, kedisiplinan yang dimaksud seperti

kedisiplinan jam kerja (jam masuk, jam istirahat dan jam pulang), kedisiplinan berpakaian dan kedisiplinan dalam menyelesaikan tugas.

2. Faktor-Faktor Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang
 - a. Faktor Pendukung
 - 1) Sarana dan Prasarana yang mencukupi. Faktor pendukung sarana dan prasana yang mencukupi bagi pegawai Dispendukcapil khususnya bidang pelayanan administrasi kependudukan yakni fasilitas Personal Computer (PC) dan Note Book, fasilitas ruangan untuk penyimpanan arsip dokumen data kependudukan seluruh masyarakat Kabupaten Malang
 - 2) Inovasi Pelayanan Dispendukcapil Kabupaten Malang. Faktor pendukung inovasi pelayanan Dispendukcapil ini salah satunya meliputi inovasi Plat N, Dupatari, Sipaduka dan Desaku Tuntas.
 - b. Faktor Penghambat
 - 1) Rendahnya komitmen dari pegawai. Faktor penghambat ini rendahnya motivasi, inisiatif, dan semangat dari masing-masing pegawai dalam melaksanakan tanggung jawab yang diberikan sehingga dapat mempengaruhi kinerja setiap individu.
 - 2) Kurangnya Kerjasama dengan Pihak Eksternal. Faktor penghambat selanjutnya yakni kurangnya kerjasama dengan instansi lain yang tidak dapat bekerjasama secara intents atau bertatap muka kususnya hanya melalui social media dalam hal data kependudukan masyarakat. Hal tersebut dapat mempengaruhi kinerja para pegawai dan dapat menghambat proses pelayanan administrasi kependudukan.
3. Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang di Tengah Pandemi Covid-19
 - a. Penyelenggaraan Pelayanan Online Dengan Inovasi Desaku Tuntas. Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil selama masa pembatasan pelayanan tata muka saat pandemic covid-19 dari berbagai banyak inovasi itu sendiri salah satunya terdapat inovasi Desaku Tuntas. Desaku Tuntas yaitu inovasi pelayanan administrasi

- kependudukan yang bekerja sama dengan Desa/Kelurahan.
- b. Standar Pelayanan di Tengah Pandemi Covid-19

Saran

Saran yang dapat peneliti berikan terkait dengan Kinerja Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang, yaitu:

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang diharapkan mampu memberikan pelayanan yang optimal dan selalu menanggapi masukan-masukan dari masyarakat
2. Sebaiknya perlu mengadakan kerjasama secara rutin dengan pihak eksternal untuk tetap menjaga koordinasi yang baik khususnya dalam hal kependudukan masyarakat.
3. Fasilitas penunjang pelayanan harus dilengkapi, salah satunya penyediaan ruang khusus ibu menyusui (lactation room).
4. Pengguna layanan diharapkan lebih berperan aktif dalam memberikan kritik ataupun saran terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dispendukcapil Kabupaten Malang
5. Dalam pelaksanaan pelayanan Akta Kelahiran, Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) dan Kartu Keluarga harus memberikan pelayanan yang optimal serta sesuai SOP yang berlaku sehingga tidak ada keluhan dari masyarakat tentang pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang.

Daftar Pustaka

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Fandy Tjiptono. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- H.A.S Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Kasmir. (2006). *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Litjan Poltak Sinambela, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Moenir, H.A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, L.J. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nasution, M. N. 2004. *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayannan*. Jogja: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta
- Rahmawati, Yenny. 2017. *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo*. Skripsi Universitas Negeri Yogyakarta. [02.SKRIPSI_YENNY_RAHEMAWATI_12402241017.pdf](https://ojs.uny.ac.id/eprints/02/SKRIPSI_YENNY_RAHEMAWATI_12402241017.pdf) ([uny.ac.id](https://ojs.uny.ac.id/eprints/02/SKRIPSI_YENNY_RAHEMAWATI_12402241017.pdf)) Diakses pada 26-10-2020 Pukul 9:15
- Regina. 2018. *Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang*. Skripsi Universitas Brawijaya. [Regina.pdf](https://ojs.ub.ac.id/eprints/Regina.pdf) ([ub.ac.id](https://ojs.ub.ac.id/eprints/Regina.pdf)) Diakses pada 20-11-2020 Pukul 10:15
- Sutopo, Achni. 2017. *Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temenggung*. Skripsi Universitas Negeri Yogyakarta. [73. ACHNI_SUTOPO-10402241031.pdf](https://ojs.uny.ac.id/eprints/73.ACHNI_SUTOPO-10402241031.pdf) ([uny.ac.id](https://ojs.uny.ac.id/eprints/73.ACHNI_SUTOPO-10402241031.pdf)) Diakses pada 24-10-2020 Pukul 12:20
- Robert Minanga Arruan, Deviyanti. 2017. *Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamasa Provinsi Sulawesi Barat*. Skripsi Universitas Terbuka. repository.ut.ac.id/7920/1/43148.pdf Diakses pada 25-11-2020 Pukul 8:15
- Yulindaningtyas, Devi. 2015. *Kualitas Pelayanan Kependudukan Terhadap Kepuasan Masyarakat*. Jurnal Vol. 4, No. 2. Malang. . [42447-ID-kualitas-pelayanan-kependudukan-terhadap-kepuasan-masyarakat.pdf](https://ojs.42447-ID-kualitas-pelayanan-kependudukan-terhadap-kepuasan-masyarakat.pdf) ([neliti.com](https://ojs.42447-ID-kualitas-pelayanan-kependudukan-terhadap-kepuasan-masyarakat.pdf)) Diakses pada tanggal 10-01-2021 Pukul 21.40
- Bhirawa Online. 2021. *Warga Kabupaten Malang Keluhkan Layanan Di Dispendukcapil Kabupaten Malang*. [Warga Kab.Malang Keluhkan Layanan Dispendukcapil | Harian Bhirawa Online](https://www.bhirawaonline.com/berita/warga-kabupaten-malang-keluhkan-layanan-di-dispendukcapil-kabupaten-malang) Diakses pada tanggal 15-01-2021 Pukul 12:10
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 Tentang Pelayanan publik.
- Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan.