

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN DI MASA PANDEMI COVID-19
(Studi Kasus Pada Kelurahan Samaan Kecamatan Klojen Kota Malang)**

Lintang Rahmawati¹, Nurul Umi Ati², Suyeno³

Jurusan Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang

Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144 Indonesia

LPPM Universitas Islam Malang, Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144 Indonesia

Email : Lintanggrhm@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan atas dasar adanya pandemik virus covid-19 yang masuk di Indonesia mulai Bulan Maret 2020 lalu. Salah satu dampak dari adanya penyebaran virus covid-19 adalah pelayanan publik pada bidang administrasi khususnya pada Kelurahan Samaan Kecamatan Klojen Kota Malang. Pandemi covid-19 mengharuskan seluruh pegawai publik tetap melaksanakan proses pelayanan kepada masyarakat secara efektif dan efisien namun juga harus memperhatikan protokol kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di masa pandemik covid-19 pada Kelurahan Samaan Kecamatan Klojen Kota Malang beserta faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan tersebut. Untuk mengetahuinya digunakan jenis penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 10 indikator efektivitas pelayanan public menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 62 Tahun 2003 diantaranya kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kenyamanan lingkungan sudah dilaksanakan dengan baik oleh pegawai Kelurahan Samaan dengan tujuan untuk pelayanan masyarakat. Faktor pendukung efektivitas pelayanan public bidang administrasi kependudukan di Kelurahan Samaan yakni sumber daya yang memadai, sarana dan prasarana yang memadai, petugas pelayanan yang ramah dan kompeten. Sedangkan faktor penghambat efektivitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kelurahan Samaan yakni kurangnya sosialisasi pada masyarakat, kurangnya pemahaman masyarakat akan kemajuan teknologi.

Kata kunci: Efektivitas, pelayanan publik, administrasi kependudukan, pandemik covid-19

Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh pemerintah (Rokhman:2012). Sedangkan menurut Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dijelaskan bahwa pelayanan publik merupakan suatu rangkaian kegiatan dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif oleh penyelenggara pelayanan publik (Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik bab 1 pasal 1).

Salah satu wujud pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yaitu melalui pelayanan dasar yaitu seperti administrasi kependudukan. Pelayanan administrasi kependudukan adalah suatu rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dalam penerbitan suatu

dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi penduduk serta pendayagunaan yang hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lainnya (Wahono,2018:74).

Sejak adanya pengumuman kasus pandemi virus covid-19 oleh pemerintah Indonesia 2 Maret 2020 lalu masyarakat dituntut untuk banyak melakukan adaptasi dalam kehidupan sehari-hari. Adaptasi tersebut juga berlaku untuk penyelenggara pelayanan publik. Kebijakan pemerintah untuk mencegah penyebaran virus covid-19 sudah banyak dikeluarkan dan tentunya juga berdampak pada standart pelayanan publik yang telah diterapkan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Kota Malang merupakan salah satu Kota yang terus melakukan pembenahan dalam upaya memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang optimal bagi masyarakat. Pelayanan administrasi kependudukan di Kota Malang mengalami beberapa perubahan melihat dari kebutuhan yang terjadi di sekitar masyarakat. Terutama dimasa pandemi seperti sekarang ini

dengan melalui inovasi GAMPIL (Gesit, Aktif, Merakyatnya Dispenduk Cakil).

Dengan menawarkan sejumlah pelayanan mulai dari pengurusan KTP, KK, dan Akta Kelahiran maupun Kematian. Dalam penerapannya kantor pusat di Dinas Dukcapil Kota Malang menempatkan petugas di tiap kelurahan. Kebijakan pelayanan melalui online dan cukup dikelurahan saja diterapkan guna untuk mempercepat dan mempermudah proses pelayanan di masa pandemi covid-19 dan mengurangi penyebaran virus covid-19 dalam rangka sosial distancing. Sudah banyak instansi yang telah melakukan inovasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan memanfaatkan teknologi yang ada.

Seperti pelayanan di Kelurahan Dinoyo, Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang yang menerapkan pelayanan aplikasi berbasis android untuk pelayanan pengurusan administrasi kependudukan bagi warganya. Dengan adanya penerapan pelayanan berbasis android warga tidak perlu mendatangi kantor kelurahan untuk mengurus surat-surat. Penerapan pelayanan berbasis android di Kelurahan Dinoyo sudah dijalankan sebelum adanya pandemi ini, sehingga jika terjadi kondisi darurat seperti adanya pandemi seperti sekarang ini yang mengharuskan masyarakat untuk tetap menjaga jarak masyarakat tetap bisa mendapatkan pelayanan sesuai dengan kebutuhannya dengan pelayanan online tersebut. (Kompasiana, Juli 2017, 12:28 WIB).

Pelayanan di Kelurahan Samaan selama adanya pandemi masih menerapkan sistem manual layanan seperti biasa sebelum adanya pandemi. Yang dalam proses pelayanannya dikelurahan samaan dibedakan menjadi dua loket untuk loket sebelah kanan pengurusan administrasi kependudukan dan telah disediakan satu petugas dari kantor dinas kependudukan dan catatan sipil yang bertugas melayani langsung kebutuhan warga kelurahan samaan terkait pengurusan pengadministrasian kependudukan di kelurahan samaan, untuk pelayanan kelurahan sendiri juga disediakan loket tersendiri untuk pelayanannya.

Yang membedakan dalam proses pengurusannya di masa pandemi masyarakat yang datang ke Kelurahan diwajibkan untuk menggunakan masker dan wajib mencuci tangan dan pengecekan suhu badan sesuai dengan protokol kesehatan yang ada guna untuk mengurangi penyebaran virus covid-19, masyarakat yang datang ke Kelurahan untuk melakukan pelayanan juga dibatasi agar tidak terjadi penggerombolan di saat proses pelayanan.

Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis mengambil rumusan masalah:

1. Bagaimana efektivitas pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di

masa pandemik covid-19 pada Kelurahan Kelurahan Samaan Kecamatan Klojen Kota Malang?

2. Apa saja faktor pendukung yang mempengaruhi efektivitas pelayanan administrasi di masa pandemik covid-19 pada Kelurahan Samaan Kecamatan Klojen Kota Malang?
3. Apa saja faktor penghambat yang mempengaruhi efektivitas pelayanan administrasi di masa pandemik covid-19 pada Kelurahan Samaan Kecamatan Klojen Kota Malang?

Tinjauan Pustaka

Efektivitas

Menurut Effendy (dalam Sawir, 2020:127) efektivitas didefinisikan sebagai komunikasi yang prosesnya mencapai suatu tujuan yang direncanakan sesuai dengan biaya yang dianggarkan, waktu yang ditetapkan dan jumlah personil yang ditentukan. Menurut Makmur (dalam Sawir, 2020:127) unsur-unsur dan kriteria efektivitas yaitu sebagai berikut : (1) Ketepatan penentuan waktu, (2) Ketepatan perhitungan biaya, (3) Ketepatan dalam pengukuran keberhasilan, (4) Ketepatan dalam menentukan pilihan, (5) Ketepatan berpikir, (6) Ketepatan dalam melakukan perintah, (7) Ketepatan dalam menentukan tujuan, (8) Ketepatan sasaran.

Pelayanan Publik

Menurut Akh Muhafik (2010:24) Pelayanan publik merupakan bentuk pemberian pelayanan keperluan seseorang atau masyarakat yang memiliki suatu kepentingan pada suatu organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan sebelumnya. Adapun Standart pelayanan telah diatur dalam Undang-Undang No 25 Tahun 2009 yang di dalamnya dibedakan menjadi dua bagian yaitu:

1. Komponen standart pelayan yang berkaitan dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery* diantaranya: persyaratan; sistem, mekanisme, dan prosedur; jangka waktu pelayanan, biaya, produk pelayanan).
2. Komponen standart pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan, meliputi: dasar hukum, sarana dan prasarana, kompetensi pelaksana, pengawasan, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan, evaluasi kinerja pelaksana.

Indikator Efektivitas Pelayanan Publik

Berdasarkan keputusan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara (dalam Fitri M, dkk, 2020:3) No. 62 Tahun 2003 tentang

penyelenggaraan pelayanan publik, terdapat beberapa indikator-indikator sebagai berikut :

1. Kesederhanaan
2. Kejelasan
3. Kepastian waktu
4. Akurasi
5. Keamanan
6. Tanggung jawab
7. Kelengkapan sarana dan prasarana
8. Kemudahan akses
9. Kedisiplinan
10. Kenyamanan lingkungan

Administrasi Kependudukan

Menurut (Juharni, 2015:5) administrasi adalah suatu aktivitas manusia yang berkaitan langsung dengan pengaturan sumber daya manusia dan alam yang diperlukan untuk mencapai adanya tujuan dari kolektivitas sosial. Berpacu dalam undang-undang No.23 Tahun 2006 tentang administrasi Kependudukan dijelaskan bahwa administrasi kependudukan adalah adalah suatu rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dalam penerbitan suatu dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi penduduk serta pendayagunaan yang hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lainnya (Wahono,2018:74).

Peningkatan Sumber Daya Aparatur Pelayanan

Tjiptono dalam (Fitri M, dkk, 2020:66) pemberdayaan secara konseptual adalah upaya memberikan otonomi, kepercayaan, dan mendorong untuk kreatif dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya. Oleh karena itu pengembangan SDM ASN harus dilakukan melalui pengembangan talenta dan system merit, yakni kebijakan manajemen ASN berdasarkan kualifikasi, kompetensi, dan kinerja secara adil dan wajar tanpa membedakan latar belakang politik, ras, warna kulit, agama, asal usul, jenis kelamin, umur, dan kondisi kecacatan. (Fitri M, dkk, 2020:69)

Standar Operasional Prosedur

“Standar Operasional Prosedur merupakan suatu pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas atau pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintahan berdasarkan dengan indikator-indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan.” Atmoko (dalam Yusriadi,2018:65)

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Jenis metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian

kualitatif. Menurut Wiji Nurastuti (2007) bahwa metode penelitian deskriptif adalah suatu metode penelitian yang mengungkap suatu fakta dari adanya suatu kejadian, objek, aktivitas, proses maupun makhluk hidup yang dilakukan secara “apa adanya” dalam waktu terdekat maupun dalam jangka waktu yang panjang yang memungkinkan dalam ingatan responden tersebut.

Setting dan Subjek Penelitian

Setting penelitian ini yaitu Kota Malang. Kantor Kelurahan Samaan Kecamatan Klojen Kota Malang yang terletak di Jalan Kaliurang Barat No. 121, Samaan, Jawa Timur, 65112. Sedangkan subjek penelitian memperoleh dua jenis data, yakni:

1. Sumber data primer
Data primer pada penelitian ini adalah hasil wawancara dengan beberapa perangkat Kelurahan Samaan dan warga masyarakat Kelurahan Samaan.
2. Sumber data sekunder
Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh melalui studi pustaka seperti buku, penelitian, gambar, arsip, tabel, artikel, serta catatan-catatan dari pihak yang terkait lainnya

Koleksi dan Analisis Data

1. Wawancara
Pada penelitian ini peneliti melakukan wawancara yang berhubungan dengan Kepala Kelurahan Samaan, Sekretaris Kelurahan Samaan, kasi Pemerintahan dan Ketertiban Umum, dan juga perwakilan warga sekitar Kelurahan Samaan.
2. Observasi
Observasi pada penelitian ini yakni untuk melihat dan mengamati secara langsung implemetasi Pelayanan publik, sarana dan prasarana dalam lokasi penelitian, serta proses pelayanan publik selama adanya pandemik covid-19 di Kelurahan Samaan Kecamatan Klojen Kota Malang.
3. Dokumentasi
Teknik ini digunakan untuk melengkapi data-data teoritis yang berhubungan dengan penelitian di Kelurahan Samaan Kecamatan Klojen Kota Malang.

Teknik Analisis Data

Menurut (Milles dan Huberman, 2014:14) bahwa dalam analisis data deskriptif kualitatif mencakup 3 tahap yakni:

1. Pengumpulan data
Merupakan suatu proses kegiatan dalam mengumpulkan data dari semua sumber yang ada, baik dari data primer maupun dari data sekunder. Selain itu juga memindahkan hasil wawancara yang telah dilakukan

peneliti menjadi bentuk transkrip dan memindahkan dokumen dalam bentuk deskriptif ataupun tabel.

2. Reduksi data
Merupakan suatu tindakan untuk memilah kembali data yang telah berhasil dikumpulkan dan ditranskrip dengan memilih hal-hal yang penting dan merangkum gambaran yang lebih jelas dan menyesuaikan dengan apa yang diperlukan sesuai dengan yang ditemukan pada tempat penelitian yaitu di Kelurahan Samaan Kecamatan Klojen Kota Malang.
3. Penyajian data
Merupakan suatu rangkaian organisasi yang memungkinkan kesimpulan riset dapat dilakukan. Penyajian data tersebut bertujuan untuk memberikan kemungkinan adanya penarikan simpulan serta pemberian tindakan.
4. Penarikan kesimpulan
Merupakan tahap akhir dari proses pengumpulan data. Penarikan kesimpulan dilakukan setelah peneliti menyusun pencatatan, pola-pola penyertaan, arahan sebab akibat, dan berbagai proposisi.

Keabsahan Hasil Penelitian

Menurut Sugiyono (2015:270) mengemukakan keabsahan data bagian yang sangat penting dimana digunakan untuk meyakinkan peneliti bahwa data yang telah didapatkan oleh peneliti itu benar adanya dan juga dapat dipercaya. Untuk mengetahui keabsahan data dari peneliti menggunakan teknik pemeriksaan keabsahan data, yaitu sebagai berikut :

1. Perpanjangan pengamatan
2. Meningkatkan ketekunan
3. Triangulasi
4. Analisis kasus negative
5. Membercheck

Pembahasan

Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan Di masa Pandemi Covid-19 Pada Kelurahan Kelurahan Samaan Kecamatan Klojen Kota Malang

Untuk mengukur efektivitas pelayanan yang ada di Kelurahan Samaan selama adanya pandemi covid-19, penulis menggunakan teori Berdasarkan prinsip pelayanan yang telah ditetapkan dalam keputusan Me.PAN 25 Tahun 2004 yang dikembangkan menjadi 14 unsur dan dari ke 14 unsur tersebut peneliti mengambil sepuluh kategori yang dijadikan pedoman penelitian berdasarkan keputusan Menteri pendayagunaan Aparatur No. 62 Tahun 2003 tentang penyelenggaraan pelayanan publik, terdapat beberapa indikator- indikator yaitu: kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana &

prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kenyamanan. Dari ke sepuluh indikator tersebut digunakan untuk mengukur efektivitas pelayanan publik di Kelurahan Samaan selama adanya pandemi covid-19. Hal ini dapat diukur atau dilihat mulai dari :

- a. Kesederhanaan Dalam Proses Pelayanan
Kesederhanaan dari sebuah pelayanan publik ini merupakan wujud dari bentuk proses pemberian pelayanan kepada masyarakat dengan sesederhana mungkin mudah dipahami, tidak berbelit dan mudah untuk dilaksanakan. Di Kelurahan Samaan sendiri proses pelayanan selama adanya pandemi covid-19 juga sudah menerapkan pelayan dengan sesederhana mungkin dengan tetap menerapkan protokol kesehatan bagi masyarakat yang akan melakukan pelayanan langsung ke Kelurahan. Petugas kelurahan juga memberikan penjelasan secara rinci kepada masyarakat yang akan melakukan kepengurusan surat-surat di Kelurahan.
- b. Kejelasan Dalam Proses Pelayanan
Proses pelayanan Kelurahan Samaan dapat dilihat sebagai berikut: (1) Dalam persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik di Kelurahan Samaan selama adanya pandemi ini dipermudah dengan pengurusan adminduk masyarakat tidak perlu datang ke kantor dispenduk untuk kepengurusannya hanya cukup di Kelurahan saja karena saat ini petugas dispenduk sudah ada ditempatkan di Kelurahan untuk memudahkan proses pelayanan. Tetapi untuk perekaman KTP harus tetap datang ke Dispenduk. (2) Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan ataupun permasalahan-permasalahan yang ada dalam pelaksanaan pelayanan public. (3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran yang ada di Kelurahan cukup jelas.
- c. Kepastian Waktu Dalam Proses Pelayanan
Pada Kelurahan Samaan petugas memberikan jaminan ketepatan waktu dalam proses pelayanan dengan menyamaratakan waktu penyelesaian pengerjaan dokumen yang di ajukan oleh masyarakat.
- d. Akurasi Dalam Proses Pelayanan
Akurasi yang dilakukan dalam pelayanan publik yakni dalam proses pemberian pelayanan prosedur pelayanan publik sudah diterima dengan benar dan sah. Oleh karena itu dapat dilihat dari kualitas pelayanan publik yang sebagi berikut: (1) Kecermatan petugas dalam mengentry data kependudukan yang telah diajukan oleh pemohon untuk

- kelengkapan dokumen kependudukan. (2) Kemampuan petugas dalam mengolah permohonan dalam kelengkapan dokumen agar tidak terjadi kesalahan atau penumpukan dokumen pemohon.
- e. Keamanan Dalam Proses Pelayanan
Keamanan dalam melaksanakan pelayanan yang dijanjikan secara meyakinkan dan akurat yang diberikan oleh petugas kepada masyarakat. Dengan dapat dilihat dari kualitas pelayanan publik yang sebagai berikut : (1) Penyediaan tempat cuci tangan dan handsanitizer didepan pintu masuk Kelurahan, (2) Penyediaan masker untuk masyarakat yang datang tidak memakai masker saat proses pelayanan langsung di Kelurahan guna untuk mengurangi penyebaran virus covid- 19. (3) Memberikan fasilitas ruang tunggu yang cukup luas untuk masyarakat mengantri agar tidak terjadi penggerombolan.
- f. Tanggung Jawab Dalam Proses Pelayanan
Tanggung jawab yang dilakukan dalam pelayanan publik yakni kesediaan petugas Kelurahan dalam membantu masyarakat guna untuk mendapatkan pelayanan dengan cepat serta mempunyai kepekaan dalam merespon keluhan masyarakat baik dalam keluhan maupun permohonan pelayanan yang diajukan. Oleh karena itu dapat dilihat dari kualitas pelayanan publik yang sebagai berikut : (1) Merespon semua keluhan atau pengajuan permohonan pelayanan yang sering terjadi saat proses pengajuan pelayanan di Kelurahan Samaan dengan cermat dan tanggap. (2) Berusaha menggali kebutuhan masyarakat yang datang untuk mengajukan permohonan kepengurusan di Kelurahan.
- g. Kelengkapan Sarana Dan Prasarana Proses Pelayanan
Kelengkapan sarana dan prasarana dalam memberikan pelayanan guna menunjang pelayanan yang maksimal, seperti penambahan computer, printer, dan jaringan wifi di Kelurahan guna untuk mempercepat proses pelayanan.
- h. Kemudahan Akses Dalam Proses Pelayanan
Kemudahan akses dalam memberikan pelayanan dengan melakukan komunikasi yang baik serta memberikan kemudahan kepada masyarakat, yang mana peran empati petugas Kelurahan lebih besar dalam berpera, agar masyarakat merasa diperhatikan oleh instansi, dengan melihat ukuran kualitas pelayanan publik sebagai berikut : (1) Mendahulukan kepentingan masyarakat yang mana petugas mengedepankan kepuasan masyarakat agar mencapai pelayanan publik yang baik. (2)

Menghargai setiap pemohon pelayanan yang meminta untuk memproses pelayanan di Kelurahan. (3) Tidak membedakan pemohon pelayanan baik itu kenalan sendiri atau keluarga.

- i. Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan Dalam Proses Pelayanan
Pada tahap ini Dapat dilihat dengan mengukur kualitas pelayanan publik sebagai berikut : (1) Merespon masyarakat yang datang dengan ramah dan sopan saat melakukan proses pengajuan pelayanan di Kelurahan. (2) Memberikan arahan kepada masyarakat yang kurang paham alur proses pelayanan di Kelurahan.
- j. Kenyamanan Dalam Proses Pelayanan
Kenyamanan dalam melakukan pelayanan publik yakni dengan menyediakan ruang tunggu bagi masyarakat yang datang untuk mengajukan permohonan pelayanan dengan nyaman dan sebersih mungkin. Dapat dilihat dengan mengukur kualitas pelayanan publik sebagai berikut : (1) Tersedianya ruang tunggu yang cukup luas dan bersih untuk menghindari penggerombolan dalam antrian dan tetap menerapkan sosial distancing. (2) Pegawai Kelurahan yang ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Efektivitas pelayanan selama pandemi covid-19 di Kelurahan Samaan Kecamatan Klojen Kota Malang menunjukkan keseluruhan indikator dari penyelenggaraan pelayanan publik berjalan dengan baik dan dapat diterima oleh publik. Pelayanan yang diberikan tetap maksimal dan tidak berbelit karena mudah dipahami juga mudah dilaksanakan oleh masyarakat. kejelasan pelayanan yang diberikan oleh kelurahan sudah baik mengenai persyaratan dan biaya administratif yang diperlukan. pelayanan yang diberikan sudah cepat karena mengikuti prosedur pelayanan yang diterapkan.

Pelayanan yang diberikan kelurahan kepada masyarakat sudah benar, tepat dan sah. pelayanan yang diberikan juga menjaga rasa aman terhadap masyarakat dan kepastian hukum yang jelas. tanggung jawab akan pelayanan yang terbaik selalu diutamakan agar dapat mengatasi setiap keluhan persoalan dari masyarakat. sarana dan prasarana yang tersedia sudah sangat menunjang untuk memaksimalkan pelayanan publik. akses menuju lokasi dapat terjangkau dengan mudah dan fasilitas yang ada dapat juga digunakan oleh masyarakat umum. pegawai pelayanan menerapkan kedisiplinan yang tinggi dengan memperhatikan protokol kesehatan dan tetap ramah pada masyarakat.

Kenyamanan yang diberikan pihak kelurahan sangat baik untuk kelengkapan pelayanan yang diberikan untuk masyarakat. Hasil

penelitian sejalan dengan Lewis dan Gilman (dalam Melkisedek & Neolaka, 2020:33) yang menyatakan “pelayanan publik selalu berakitan dengan sejauh mana integritas birokrasi pelayanan publik melaksanakan prinsip-prinsip pelayanan publik secara bertanggung jawab demi menumbuhkan kepercayaan publik. Prinsip-prinsip pelayanan publik harus dimaknai sebagai instrument normative yang dibuat guna menjamin pelaksanaan pelayanan publik secara bertanggung jawab. Pelaksanaan pelayanan publik secara bertanggungjawab oleh birokrasi pelayanan yang memiliki integritas diharapkan dapat meningkatkan mutu pelayanan publik sekaligus menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Faktor Pendukung Yang Mempengaruhi Efektivitas Pelayanan Administrasi Di Masa Pandemic Covid-19 Pada Kelurahan Samaan Kecamatan Klojen Kota Malang

Faktor pendukung yang paling utama ialah mewujudkan kualitas pelayanan yang lebih efektif dan efisien dengan standart yang telah ditetapkan serta segala hal dalam internal kelurahan seperti kesederhanaan pelayanan, kejelasan pelayanan, kepastian waktu pelayanan, akurasi pelayanan, keamanan pelayanan, tanggung jawab pelayanan, kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan, kemudahan akses pelayanan, kedisiplinan pelayanan, kenyamanan pelayanan menjadi faktor pendukung karena saling berkontribusi memberikan pelayanan terbaik pada masyarakat. faktor pendukung efektivitas pelayanan di Kelurahan Samaan diantaranya:

- a. Sumber Daya Yang Memadai
Dengan adanya sumber daya yang berkualitas memiliki etos kerja dan kemampuan dalam menjalankan berbagai tugasnya dengan baik dan bertanggung jawab sehingga kebijakan dalam mencapai suatu tujuan guna mendapatkan pelayanan yang baik akan dapat dikatakan berhasil dan mencapai sasaran. Kelurahan Samaan sendiri sudah memiliki sumber daya manusia yang dapat dibbilang cukup dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dalam memberikan pelayanan kepada warga sekitar Kelurahan Samaan, dengan memiliki sumber daya manusia yang kompeten dalam menangani masalah-masalah atau kekurangan dalam kepengurusan dokumen kependudukan di Kelurahan Samaan. Dapat disimpulkan bahwa adanya sumber daya manusia yang memadai tersebut menunjukkan bahwa Kelurahan Samaan sudah dapat berhasil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan memiliki tenaga kerja yang kompeten dan dapat memuaskan masyarakat.
- b. Sarana dan Prasarana yang Memadai

Sarana prasarana di Kelurahan Samaan untuk menunjang proses pelayanan sarana dan prasarana diperkuat dengan menambah beberapa computer di Kelurahan, printer, dan memperkuat jaringan wifi untuk memperlancar proses penyelenggaraan proses pelayanan di Kelurahan Samaan. Dapat disimpulkan bahwa Dari semua bentuk kelengkapan sarana dan prasarana yang tersedia di Kelurahan Samaan dilakukan untuk mewujudkan pelayanan yang lebih baik lagi dan bisa memuaskan masyarakat dalam menerima pelayanan di Kelurahan Samaan.

- c. Petugas yang Ramah dan Kompeten
Salah satu penunjang keberhasilan dari suatu instansi dalam proses pelayanan yaitu keramahan dan kinerja dari pegawai itu sendiri untuk meningkatkan kualitas dan mutu dari Kelurahan Samaan pegawai diharuskan memenuhi SOP dalam menjalankan tugasnya menangani masyarakat yang datang mengajukan permohonan pengurusan pelayanan kependudukan. Sikap pegawai juga merupakan salah satu bentuk faktor pendukung yang berperan penting dalam pengelolaannya. Karena dengan adanya SDM yang berkualitas, bersikap ramah kepada masyarakat, memiliki etos kerja dan kemampuan dalam menjalankan tugas dan tanggungjawabnya. Maka kebijakan untuk mencapai tujuan guna mendapatkan suatu pelayanan yang baik dan dapat di katakan berhasil mencapai sasaran.

Dapat disimpulkan bahwa adanya sumber daya manusia yang kompeten dan dapat diandalkan ini menunjukkan bahwa Kelurahan Samaan berhasil dalam menerapkan pelayanan yang baik dan dapat memuaskan masyarakat.

Faktor Penghambat yang Mempengaruhi Efektivitas Pelayanan Administrasi di Masa Pandemic covid-19 Pada Kelurahan Samaan Kecamatan Klojen Kota Malang

- a. Kurangnya Sosialisasi Kepada Masyarakat
Dalam poin ini Kelurahan Samaan masih belum menyeluruh menyebarkan komunikasi kepada masyarakat. Karena ada beberapa faktor yang membuat pelayanan online tidak dapat diterapkan di Kelurahan Samaan. Selama adanya pandemic covid-19 pemerintah kota malang membuat kebijakan dengan memberikan pelayanan secara online agar masyarakat merasa lebih dimudahkan jika melakukan pelayanan online melalui pelayanan online tersebut dan meminimalisir penggerombolan saat melakukan pelayanan di kelurahan guna mengurangi penyebaran virus covid-19 Kelurahan Samaan. Tetapi dalam hal

ini masih banyak masyarakat yang belum mengetahui seperti penjelasan wawancara dengan masyarakat yang telah menerima pelayanan di Kelurahan Samaan. Kesimpulan pada poin faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik dimasa pandemi covid-19 di Kelurahan Samaan ini masih terbilang kurang kerjasama yang baik antara pihak yang bersangkutan dengan masyarakat. Sehingga sosialisasi masih belum menyeluruh kepada masyarakat, terkhusus pada masyarakat lansia dan kurang paham akan kemajuan teknologi.

- b. Kurangnya Pemahaman Masyarakat akan Kemajuan Teknologi
- Dalam proses pelayanan perlu adanya kerjasama antara organisasi atau instansi dengan masyarakat atau seseorang yang menerima pelayanan tersebut guna untuk memperlancar jalannya proses pelayanan itu sendiri. Di masa pandemi seperti sekarang ini perkembangan teknologi sangat dianjurkan dalam proses pelayanan seperti menerapkan pelayanan secara online. Tetapi masih banyak masyarakat yang kurang sadar akan pentingnya memahami kemajuan teknologi dan rendahnya kemauan masyarakat untuk memahami pelayanan online tersebut. Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa tidak ada hambatan yang berarti dalam internal kelurahan karena semua pelayanan sudah menerapkan prosedur yang baik. Namun pada eksternal masih terdapat hambatan mengenai penyampaian informasi pemahaman alur proses kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

Kesimpulan

Berdasarkan paparan diatas peneliti memberi kesimpulan sebagai berikut :

- a. Kesederhanaan Dalam Proses Pelayanan, pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan tetap maksimal dan tidak berbelit karena mudah dipahami juga mudah dilaksanakan oleh masyarakat.
- b. Kejelasan Dalam Proses Pelayanan, dapat disimpulkan bahwa kejelasan pelayanan yang diberikan oleh kelurahan sudah baik mengenai persyaratan dan biaya administratif yang diperlukan di Kelurahan Samaan Kecamatan Klojen Kota Malang pada masa pandemik covid-19.
- c. Kepastian Waktu Dalam Proses Pelayanan, pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah cepat karena mengikuti prosedur pelayanan yang diterapkan di Kelurahan Samaan Kecamatan Klojen Kota Malang
- d. Akurasi Dalam Proses Pelayanan, pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan Kelurahan

Samaan kepada masyarakat sudah benar, tepat dan sah. \

- e. Keamanan Dalam Proses Pelayanan, pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan juga menjaga rasa aman terhadap masyarakat dan kepastian hukum yang jelas.
- f. Tanggung Jawab Dalam Proses Pelayanan, pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa tanggung jawab akan pelayanan yang terbaik selalu diutamakan agar dapat mengatasi setiap keluhan persoalan dari masyarakat.
- g. Kelengkapan Sarana dan Prasarana Dalam Proses Pelayanan, pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana yang tersedia sudah sangat menunjang untuk memaksimalkan pelayanan publik. Pihak kelurahan sudah melakukan pengadaan penunjang sarana dan prasarana untuk menunjang pelayanan seperti penambahan computer, printer, dan jaringan wifi di Kelurahan guna untuk mempercepat proses pelayanan.
- h. Kemudahan Akses Dalam Proses Pelayanan, pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa akses menuju lokasi dapat terjangkau dengan mudah dan fasilitas yang ada dapat juga digunakan oleh masyarakat umum. Dari hasil pengamatan peneliti menemukan bahwa di kelurahan Samaan sudah mendahulukan kepentingan masyarakat yang mana petugas mengedepankan kepuasan masyarakat agar mencapai pelayanan publik yang baik.
- i. Kedisiplinan Dalam Proses Pelayanan, pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pegawai pelayanan di Kelurahan Samaan menerapkan kedisiplinan yang tinggi dengan memperhatikan protokol kesehatan dan tetap ramah pada masyarakat.
- j. Kenyamanan Lingkungan Dalam Proses Pelayanan, pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kenyamanan yang diberikan pihak kelurahan sangat baik untuk kelengkapan pelayanan yang diberikan untuk masyarakat.

Saran

1. Kelurahan Samaan Kecamatan Klojen Kota Malang
Dapat tetap mempertahankan pelayanan yang bermutu untuk kedepannya dan memberi pemahaman yang jelas kepada masyarakat agar dapat saling memudahkan untuk memberikan solusi masalah.
2. Penelitian selanjutnya
Diharapkan kepada peneliti selanjutnya dapat menambahkan jumlah narasumber agar pembahasan masalah semakin terfokus.
3. Faktor Pendukung

Efektivitas pelayanan administrasi di masa pandemik covid-19 pada Kelurahan Samaan Kecamatan Klojen Kota Malang adalah tenaga kerja yang mumpuni, sarana dan prasarana kelurahan yang memadai dan kemudahan pelayanan. Adapun saran peneliti pada factor pendukung ini agar tetap di pertahankan, sehingga kedepannya factor pendukung ini tetap ada dan bisa meningkatkan pelayanan administrasi di Kelurahan Samaan.

4. Faktor Penghambat

Efektivitas pelayanan administrasi di masa pandemik covid-19 pada Kelurahan Samaan Kecamatan Klojen Kota Malang adalah penyampaian informasi mengenai prosedur kurang dapat dipahami oleh beberapa masyarakat yang membutuhkan pelayanan dan rendahnya kesadaran masyarakat akan kemajuan teknologi. Adapun saran peneliti pada factor penghambat ini agar segera di evaluasi dan ditindak lanjuti, dan kedepannya factor penghambat tersebut bisa tidak ada lagi, sehingga kualitas layanan di Kelurahan Samaan Kecamatan Klojen Kota Malang lebih meningkat dan efektif

Sumadiono Wahono, 2018, *Pedoman Umum Organisasi dan Administrasi Rukun Warga Rukun Tetanga*, Yogyakarta: Cv Budi Utama.

Sugiyono, 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Undang-Undang Pasal 1 Ayat 1 dan 7 No. 25 Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Publik

Wahyono Suko, Budi Prihatminingtyas, Annisa Purwatiningsih. 2019. *Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Kota Malang*. Universitas Tribhuwana Tunggaladewi.

Daftar Pustaka

- Fitri Muhammad Rahmadana, Tentrem Arin Mawati, Siagian Nurhayati, dkk, 2020, *Pelayanan Publik*, Yayasan Kita Menulis.
- Juharni, 2015, *Pengantar Ilmu Administrasi Negara*, Makassar: Cv Sah Media.
- Yusriadi, 2018, *Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*, Yogyakarta: CV Budi Utami.
- Kompasiana, Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Kelurahan Dinoyo Sakdino. diakses pada Juli 2017 pukul 12:28.
<https://regional.kompas.com/read/2017/07/14/12281271/di-kelurahan-ini-warga-urus-administrasi-kependudukan-melalui-android?page=all>
- Melkisedek, Neolaka. 2020, *Pendidikan Dasar di Daerah Perbatasan*, Malang: PT. Cita Intrans Selaras.
- Milles, Matthew B., Huberman, A. Michael, Saldana, Jhony. 2014. *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. Third Edition. Singapore:Sage
- Rokhman. Didik Fatkhur. 2012. *Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Terpadu (Studi pada dinas kependudukan dan catatan sipil kota Malang)*. Jurnal administrasi publik (JAP). Vol 1 No 5 Hal 962.
- Saleh Akh Muhafik. 2010. *Public Service Communication*. Malang: UMM Press
- Sawir Muhammad , 2020, *Birokrasi Pelayanan Publik*, Yogyakarta: CV Budi Utama.