

# KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DISDUKCAPIL KABUPATEN GIANYAR PADA MASA PANDEMI CORONAVIRUS DISEASE 2019 (COVID-19)

Ni Putu Giri Asih<sup>1)</sup>, Kadek Wiwin Dwi Wismayanti<sup>2)</sup>, Ni Wayan Supriyanti<sup>3)</sup>

<sup>1,2,3)</sup> Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Udayana

Email: [giriasih555@gmail.com](mailto:giriasih555@gmail.com)<sup>1)</sup>, [wiwin.fisip@unud.ac.id](mailto:wiwin.fisip@unud.ac.id)<sup>2)</sup>, [prily\\_baligirl@yahoo.com](mailto:prily_baligirl@yahoo.com)<sup>3)</sup>

## ABSTRACT

*During the Covid-19 pandemic, the Gianyar Regency Population and Civil Registry Office received many complaints from service users. Therefore, it is necessary to measure the quality of public services to assess the quality of public services at the Gianyar Regency Population and Civil Registry Office during the COVID-19 pandemic. This study uses a qualitative research type with a descriptive approach. This study uses the theory of service quality measurement according to Zeithaml, Berry, and Parasuraman in Hardiyansyah which includes five dimensions, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The results showed that the quality of public services at the Gianyar Regency Population and Civil Registration Service during the COVID-19 pandemic was still not running optimally. Based on the results of the study, the researcher provides recommendations, including adding support for health protocol infrastructure, increasing direct supervision of employee performance, and optimizing the provision of online services.*

**Keywords:** Public Service, Quality of Public Service, Department of Population and Civil Registry of Gianyar Regency

## 1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik diartikan sebagai kegiatan pemenuhan kebutuhan masyarakat yang dilakukan oleh pemerintah. Pemerintah memegang peranan penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang prima kepada seluruh masyarakatnya. Pelayanan publik tidak hanya mencakup usaha yang dilakukan oleh sekelompok aparatur pemerintahan, tetapi juga mencakup pelayanan oleh seorang birokrat. Pada hakikatnya, pelayanan publik tersebut dapat berupa layanan barang ataupun jasa

dan dapat menjangkau semua sektor diseluruh lapisan masyarakat, baik di sektor tingkat pusat, daerah, hingga desa.

Penyelenggara pelayanan publik khususnya dibidang administrasi publik di wilayah Pemerintah Daerah Provinsi Bali, salah satunya adalah Disdukcapil Kabupaten Gianyar.

Disdukcapil Kabupaten Gianyar. diketahui telah mampu memberikan pelayanan yang berkualitas dan optimal kepada masyarakatnya. Hal ini dibuktikan dengan pada tahun 2018 Disdukcapil

Kabupaten Gianyar berhasil meraih penghargaan *role mode* penyelenggaraan pelayanan publik kategori A atau sangat baik (balipost.com, 2018).

Seiring berjalannya waktu tepatnya di awal tahun 2020 dengan adanya pandemi covid-19 yang berkembang di seluruh wilayah Indonesia termasuk Kabupaten Gianyar menyebabkan banyak kegiatan disetiap lini kehidupan yang salah satunya ialah penyelenggaraan pelayanan publik oleh Disdukcapil Kabupaten Gianyar kepada masyarakat menjadi terhambat, sehingga menimbulkan beberapa permasalahan yang berkaitan dengan terhambatnya pelayanan secara langsung selama masa covid-19, sehingga Disdukcapil Kabupaten Gianyar banyak memperoleh keluhan dari masyarakat pengguna layanan publik (balitribune.co.id, 2020).

Permasalahan-permasalahan tersebut, **pertama** sarana dan prasarana masih kurang menyesuaikan dengan kondisi pandemi seperti terbatasnya tempat cuci tangan, tidak terdapat alat pengukur suhu tubuh dan *hand sanitizer* bagi pengunjung atau pengguna layanan secara langsung. **Kedua**, sistem antrian pelayanan yang menunggu berhari-hari sehingga membuat masyarakat harus menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan. **Ketiga**, hilangnya berkas permohonan masyarakat oleh petugas, salah satunya berkas permohonan Kartu Identitas Anak (KIA) berupa pas foto. **Keempat**, pihak Disdukcapil Kabupaten Gianyar untuk mengatasi terhambatnya

pelayanan secara langsung pihaknya telah mengakalinya dengan membuka dan mengoptimalkan pelayanan secara *online/daring*. Namun diketahui dalam penerapannya pelayanan secara *online/daring* yang dapat diakses oleh masyarakat belum berjalan secara maksimal. Pada masa pandemi ini penyelenggaraan pelayanan via *online/daring* baru dilakukan dengan memanfaatkan media komunikasi whatsapp. **Kelima**, adanya peningkatan pelayanan *online/daring* yang terus terjadi semenjak pandemi hingga melebihi kemampuan petugas Disdukcapil Kabupaten Gianyar menyebabkan terlambatnya penyelesaian produk pelayanan yang diminta masyarakat, bahkan beberapa ditemukan dilapangan sampai memerlukan waktu hingga berminggu-minggu yang mana sudah tentu tidak sesuai dengan aturan maksimal pelayanan tiga hari. **Keenam**, permasalahan terkait dengan tampilan petugas yang tidak ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, yang mana petugas tersebut terkesan berlaku apatis dan tidak mengayomi kebutuhan masyarakat.

Sehubungan dengan apa yang telah diuraikan di atas, sehingga penulis tertarik untuk meneliti mengenai **“Kualitas Pelayanan Publik di Disdukcapil Kabupaten Gianyar pada Masa Pandemi Coronavirus Disease 2019 (COVID-19)”**.

## 2. KAJIAN PUSTAKA

Penelitian ini menggunakan teori pengukuran kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Berry, dan Parasuraman (1990) dalam Hardiyansyah (2011:46) yang terdiri dari 5 dimensi, antara lain *Tangibles* (Berwujud/Bukti Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), serta *Empathy* (Empati).

### 3. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Unit analisis dalam penelitian ini adalah Disdukcapil Kabupaten Gianyar. Adapun teknik penentuan informan dalam penelitian ini ialah teknik *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini diantaranya ada observasi, wawancara, dan dokumentasi.

### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Hasil Temuan

##### 1. *Tangibles* (Berwujud/Bukti Fisik)

- a. Pada masa pandemi covid-19 bahwasannya petugas atau pegawai Disdukcapil Kabupaten Gianyar berpenampilan rapi dan bersih serta berpakaian sesuai dengan ketentuan yang sudah ditetapkan dalam melayani masyarakat.
- b. Masyarakat sudah merasa nyaman berkaitan dengan ruangan tempat pelayanan yang disediakan oleh Disdukcapil Kabupaten Gianyar, hal ini terlihat dari ruang tunggu yang cukup luas dan dilengkapi dengan pendingin ruangan serta kursi tunggu memadai

meskipun harus jaga jarak karena faktor covid-19. Adanya penyekatan ruang loket dengan pembatas plastik sehingga kontak langsung antara petugas atau pegawai pelayanan dengan masyarakat pengguna layanan dapat diminimalisir juga merupakan hal yang mendukung kenyamanan tempat pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat pengguna layanan pada masa pandemi covid-19 ini.

Kenyamanan tempat pelayanan terkait dengan dukungan sarana dan prasarana protokol kesehatan masih sangat kurang memuaskan, hal ini dikarenakan penyediaan sar-pras protokol kesehatan kurang memadai, terlihat dari terbatasnya tempat cuci tangan yang dapat diakses masyarakat, tidak adanya pengecekan suhu tubuh terhadap masyarakat yang datang dikarenakan alat pengecekan terbatas, dan tidak terdapat *hand sanitizer* bagi pengguna layanan yang datang.

- c. Kedisiplinan petugas berkaitan dengan kedisiplinan mentaati protokol kesehatan dalam bekerja dapat dikatakan sudah tergolong disiplin, hal ini terlihat dari semua petugas atau pegawai yang ada sudah memakai masker saat melakukan proses pelayanan kepada masyarakat.

Berkaitan dengan disiplin kerja bahwasannya diketahui masih ada petugas atau pegawai pelayanan yang masih kurang disiplin, terlihat dari masih adanya petugas atau pegawai pelayanan yang mengobrol dengan

sesama rekan kerja pada saat melakukan pelayanan sampai dengan sibuk bermain hp pada saat jam kerja.

d. Kemudahan Proses dan Akses Layanan

Kemudahan dari segi proses pelayanan dapat terlihat dari pelayanan yang sudah terintegrasi pada loket pelayanan di mana semua loket pelayanan yang tersedia sudah dapat melayani semua keperluan dari masyarakat, kecuali loket tujuh (7) khusus melayani perekaman E-KTP serta penambahan fasilitas berupa papan informasi persyaratan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil yang terpasang di luar area ruang pelayanan.

Kemudahan dari segi akses layanan pada masa pandemi covid-19 yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat berupa pelayanan secara langsung dengan datang ke kantor disdukcapil Gianyar, pelayanan jemput bola, pelayanan satu pintu, dan pelayanan *online* melalui WhatsApp.

e. Alat bantu yang digunakan oleh petugas Disdukcapil Kabupaten Gianyar adalah komputer, laptop, alat cetak, kamera untuk pembuatan KTP, jaringan internet berupa *wifi*. Dan *handphone*.

**2. Reliability (Kehandalan)**

a. Ketidacermatan petugas atau pegawai pelayanan Disdukcapil Kabupaten Gianyar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, mulai dari salah pengetikan identitas masyarakat pengguna layanan pada

produk layanan yang diminta bahkan sampai dengan tercecer/hilangnya berkas permohonan KIA berupa pas foto.

b. Memiliki Standar Pelayanan yang Jelas

Pada masa pandemi covid-19 diketahui Disdukcapil Kabupaten Gianyar sudah memiliki standar pelayanan yang dijadikan pedoman bagi petugas atau pegawai dalam melaksanakan kegiatan pelayanan. Terdapat dua prosedur pelayanan yakni prosedur pelayanan secara langsung dan prosedur pelayanan *online*. Namun dalam pelaksanaannya prosedur pelayanan secara langsung terkait dengan alur pelayanan mengalami perubahan guna mencegah kerumunan yang terjadi.

c. Petugas atau pegawai Disdukcapil Kabupaten Gianyar sudah memiliki kemampuan dan keahlian dalam mengoperasikan alat bantu yang digunakan dalam proses pelayanan.

**3. Responsiveness (Ketanggapan)**

a. Petugas pelayanan Disdukcapil Gianyar sudah merespon dan tanggap terhadap para pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan baik pelayanan secara langsung maupun pelayanan *online* melalui WA.

b. Petugas atau pegawai pelayanan Disdukcapil Kabupaten Gianyar sudah memberikan pelayanan dengan cukup cepat dan tepat sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan.

c. Berkaitan dengan kemampuan petugas atau pegawai pelayanan dalam

merespon keluhan dari pengguna layanan bahwasannya diketahui pihak Disdukcapil Kabupaten Gianyar sudah cukup baik dalam merespon keluhan dari masyarakat pengguna layanan.

#### 4. Assurance (Jaminan)

- a. Disdukcapil Kabupaten Gianyar memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan dengan disesuaikan berdasarkan SOP yang berlaku yang mana jaminan waktu penyelesaian yang diberikan kurang lebih 3 hari waktu penyelesaian. Petugas atau pegawai pelayanan memberikan jaminan tepat waktu penyelesaian dengan memberikan bukti pengambilan agar ketika jangka waktu yang ditetapkan sudah selesai, masyarakat bisa dapat mengambil produk layanan yang diinginkan dengan menunjukkan bukti pelayanan yang telah diberikan.

Berkaitan dengan ketepatan waktu dalam penyelesaian produk pelayanan, berdasarkan hasil temuan dilapangan ditemukan masih terdapat keterlambatan penyelesaian produk pelayanan yang diminta masyarakat yang tidak sesuai dengan waktu yang dijanjikan oleh pihak Disdukcapil Kabupaten Gianyar.

- b. Disdukcapil Kabupaten Gianyar dalam menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat bahwasannya diketahui tidak memungut biaya apapun atau gratis pada setiap jenis produk pelayanan yang diminta masyarakat.

#### 5. Empathy (Empati)

- a. Pegawai Disdukcapil Kabupaten Gianyar belum semuanya

mendahulukan kepentingan masyarakat. Masih terdapat petugas yang mementingkan urusan pribadinya seperti mengangkat telpon dan mengobrol dengan pegawai disebelahnya.

- b. Berdasarkan hasil temuan di lapangan masih banyak ditemukan pegawai yang bersikap kurang ramah dan kurang sopan terhadap masyarakat pengguna layanan baik pelayanan secara langsung maupun pelayanan secara *online*.
- c. Petugas Disdukcapil Kabupaten Gianyar dalam melayani masyarakat pengguna layanan pada masa pandemi covid-19 sudah memberikan pelayanan secara adil dan tanpa membedakan, dalam hal ini tidak terdapat unsur diskriminatif dalam proses pelayanan kepada masyarakat pengguna layanan.

### Analisis Hasil Temuan

#### 1. Tangibles (Berwujud/Bukti Fisik)

Dimensi *tangibles* (berwujud/bukti fisik) pada kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Gianyar pada masa pandemi covid-19 sudah berjalan dengan cukup baik. Namun kenyamanan dari segi dukungan sarana dan prasarana protokol kesehatan masih kurang dan kedisiplinan pegawai dalam bekerja perlu ditingkatkan karena masih terdapat petugas atau pegawai yang kurang disiplin ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat.

#### 2. Reliability (Kehandalan)

Dimensi *reliability* (kehandalan) pada kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Gianyar pada masa pandemi covid-19 sudah berjalan dengan cukup baik. Namun kecermatan petugas atau pegawai pelayanan dalam melayani masyarakat masih perlu ditingkatkan.

### **3. Responsiveness (Ketanggapan)**

Dimensi *responsiveness* (ketanggapan) pada kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Gianyar pada masa pandemi covid-19 sudah berjalan dengan baik.

### **4. Assurance (Jaminan)**

Dimensi *assurance* (jaminan) pada kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Gianyar pada masa pandemi covid-19 belum berjalan dengan optimal. Terlihat dari petugas atau pegawai pelayanan masih belum mampu memberikan pelayanan secara tepat waktu terhadap produk pelayanan yang diinginkan masyarakat pengguna layanan.

### **5. Empathy (Empati)**

Dimensi *empathy* (empati) pada kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Gianyar pada masa pandemi covid-19 belum berjalan dengan optimal. Terlihat dari masih terdapat petugas atau pegawai pelayanan yang mementingkan kepentingan pribadinya daripada masyarakat pengguna layanan dalam memberikan pelayanan serta ketidakramahan dan kurangnya sikap sopan santun petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

## **Rekomendasi**

1. Disdukcapil Kabupaten Gianyar sebaiknya menambah dukungan sarana dan prasarana yang menyesuaikan dengan kondisi pandemi atau sesuai dengan protokol kesehatan, seperti penambahan tempat cuci tangan dan menyediakan *hand sanitizer* bagi pengunjung yang datang untuk dapat memberikan kenyamanan tempat pelayanan kepada masyarakat pengguna layanan.
2. Melaksanakan pengawasan secara langsung terhadap kinerja petugas atau pegawai pelayanan serta melakukan evaluasi secara intensif setiap minggunya terhadap kinerja petugas atau pegawai pelayanan.
3. Mengoptimalkan pemberian pelayanan *online* dengan membuat suatu program inovasi pelayanan berupa pendaftaran dan pengurusan berkas secara *online* melalui suatu aplikasi ataupun dengan menggunakan *website* untuk memudahkan pemberian pelayanan kepada masyarakat secara jauh.

## **5. PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Hasil penelitian mengenai Kualitas Pelayanan Publik di Disdukcapil Kabupaten Gianyar pada Masa Pandemi *Coronavirus Disease 2019* (COVID-19) disimpulkan masih belum berjalan maksimal dimana masih ditemui beberapa permasalahan dalam pelaksanaannya. Hal ini diperoleh berdasarkan analisa pada lima dimensi pengukuran kualitas

pelayanan publik oleh Zeithaml, Berry, dan Parasuraman (1990) dalam Hardiyansyah (2011:46).

### **Saran**

- a. Perlu adanya penambahan dukungan sarana dan prasarana yang menyesuaikan dengan kondisi pandemi atau sesuai dengan protokol kesehatan, seperti penambahan tempat cuci tangan dan menyediakan hand sanitizer bagi pengunjung yang datang.
- b. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupten Gianyar dapat meningkatkan pengawasan langsung dan melakukan evaluasi secara intensif terhadap kinerja petugas atau pegawai pelayanan.
- c. Mengoptimalkan pemberian pelayanan online dengan membuat suatu program inovasi pelayanan untuk memudahkan pemberian pelayanan kepada masyarakat.

## **6. DAFTAR PUSTAKA**

### **Sumber Buku**

Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media.

### **Sumber Jurnal atau Penelitian**

Febrian, Rifqy. 2020. Analisis Kualitas Pelayanan KTP Elektronik terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen. *Jurnal EMBA*, 8(1), 894-902.

Wismayanti, Kadek Wiwin Dwi. 2022. Penerapan Pelayanan Publik Berbasis E-Government dalam Program Layanan Perizinan Online (LAPERON) di DPMPTSP Kabupaten Badung. Diakses dari <https://ejournal.universitasmahendradatta.ac.id/index.php/cakrawarti/article/view/389> pada 24 Juni 2022

### **Sumber Artikel**

Astana, Nyoman. 2020. "Selama Pandemi Covid-19, Disdukcapil Gianyar Dihujani Keluhanan". <https://balitribune.co.id/content/selama-pandemi-covid-19-disdukcapil-gianyar-dihujani-keluhan>, diakses pada 30 Oktober 2021

### **Sumber Peraturan Perundang Undangan:**

Peraturan Bupati Gianyar Nomor 57 Tahun 2019 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Peraturan Daerah Kabupaten Gianyar Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Gianyar

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik