

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIKSEBELUM DAN
DIMASA PANDEMI COVID-19 DI KANTOR
DISDUKCAPIL KOTA TEBING TINGGI**

SKRIPSI

OLEH:

CINDY SILVIA CHRISTINA SIMARMATA

178520028



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

2021

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIKSEBELUM DAN
DIMASA PANDEMI COVID-19DI KANTOR
DISDUKCAPIL KOTA TEBING TINGGI**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar
Sarjana di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Medan Area**

OLEH:

CINDY SILVIA CHRISTINA SIMARMATA

178520028

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2021**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Publik Sebelum dan Dimasa
Pandemi Covid-19 di Kantor Disdukcapil Kota Tebing
Tinggi

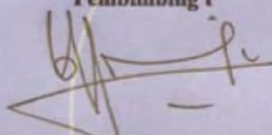
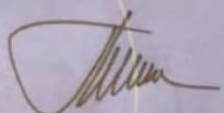
Nama : Cindy Silvia Christina Simarmata

NPM : 17.852.0028

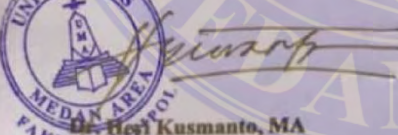
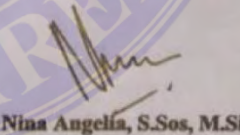
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Program Studi : Administrasi Publik

Disetujui Oleh:
Komisi Pembimbing

Pembimbing I  Drs. Bahrum Jamil, M.AP	Pembimbing II  Agung Suharyanto, S.Sn, M.Si
--	---

Mengetahui:

Dean Fakultas ISIPOL  Dr. Hesi Kusmanto, MA	Ketua Program Studi  Nina Angelia, S.Sos, M.Si
--	--

Tanggal Lulus: 10 Juni 2021

LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun sebagai syarat memperoleh gelar sarjana di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari berbagai sumber, telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika dalam penulisan karya ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, Juni 2021



Cindy Silvia Christina Simarmata

178520028

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Cindy Silvia Christina Simarmata
NPM : 178520028
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jenis Karya : Skripsi

Dengan pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Nonekslusive Royalty Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul Efektivitas Pelayanan Publik Sebelum dan Dimasa Pandemi Covid-19 di Kantor Disdukcapil Kota Tebing Tinggi. Dengan Hak Bebas Royalti Eksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/format, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir skripsi/tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Medan, Juni 2021



Christina Simarmata

178520028

ABSTRAK

EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK SEBELUM DAN DIMASA PANDEMI COVID-19 DI KANTOR DISDUKCAPIL KOTA TEBING TINGGI

Dunia saat ini sedang menghadapi wabah *coronavirus*. *Coronavirus Diseases* 2019 (Covid-19) adalah penyakit jenis baru yang menyerang saluran pernapasan. Kota Tebing Tinggi adalah salah satu yang terpapar virus corona. Semua kegiatan dihentikan sementara agar resiko penularan virus ini dapat ditekan. Sebelum masa pandemi, pelayanan di Kantor Disdukcapil Kota Tebing Tinggi dilakukan langsung dan tidak ada waktu pelayanan dibatasi. Dimasa pandemi, Kantor Disdukcapil Kota Tebing Tinggi membuat kebijakan pada sistem pelayanan yang sebagiannya dilakukan melalui daring. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pelayanan publik sebelum dan dimasa pandemi Covid-19 di Kantor Disdukcapil Kota Tebing Tinggi. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif sebagai analisis data. Sumber data dalam penelitian ini adalah Sekretaris, Kasubbag Umum dan Kepegawaian, Kepala Seksi Pengelolaan dan Penyajian Data, dan Masyarakat yang menerima pelayanan di Kantor Disdukcapil Kota Tebing Tinggi. Data dikumpulkan berdasarkan teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, dokumentasi, triangulasi data dan analisis data dilakukan dengan beberapa tahap yaitu, reduksi data, penyajian data, kemudian dilakukan penarikan kesimpulan hasil penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Efektivitas Pelayanan Publik Sebelum dan Dimasa Pandemi Covid-19 di Kantor Disdukcapil Kota Tebing Tinggi sejauh ini dapat dikatakan efektif. Dapat dilihat dari unsur-unsur pelayanan yang digunakan yaitu, transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, tidak diskriminatif, dan keseimbangan hak.

Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan Publik, Pandemi Covid-19

ABSTRACT

THE EFFECTIVENESS OF PUBLIC SERVICES BEFORE AND DURING THE COVID-19 PANDEMIC AT THE TEBING TINGGI CITY DISDUKCAPIL OFFICE

The world is currently facing a coronavirus outbreak. Coronavirus Diseases 2019 (Covid-19) is a new type of disease that attacks the respiratory tract. Tebing Tinggi City is one of those affected by the corona virus. All activities are temporarily suspended so that the risk of transmission of this virus can be reduced. Before the pandemic period, services at the Disdukcapil Office of Tebing Tinggi City were carried out directly and there was no limited service time. During the pandemic, the Disdukcapil Office of Tebing Tinggi City made policies on the service system, part of which was done online. This study aims to determine the effectiveness of public services before and during the Covid-19 pandemic at the Disdukcapil Office of Tebing Tinggi City. This study uses qualitative methods as data analysis. Sources of data in this study are the Secretary, Head of Subdivision of General Affairs and Personnel, Head of Data Management and Presentation Section, and the public who receive services at the Disdukcapil Office of Tebing Tinggi City. Data was collected based on data collection techniques, namely observation, interviews, documentation, data triangulation and data analysis carried out in several stages, namely, data reduction, data presentation, and then drawing conclusions from the results of the study. The results of the study show that the effectiveness of public services before and during the Covid-19 pandemic at the Disdukcapil Office of Tebing Tinggi City has so far been said to be effective. It can be seen from the service elements used, namely, transparency, accountability, conditional, participatory, non-discriminatory, and balance of rights.

Keywords: *Effectiveness, Public Services, Covid-19 Pandemic*

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama lengkap Cindy Silvia Christina Simarmata, lahir di Kota Tebing Tinggi Kecamatan Padang Hilir Kelurahan Tambangan Hulu pada tanggal 24 Juli 1998, yang merupakan anak ke tiga dari empat bersaudara dari pasangan suami istri Bapak Agustinus Simarmata dan Ibu Tianggur Pancawati br Dolok Saribu.

Pendidikan Formal yang ditempuh oleh penulis antara lain pendidikan di SD Negeri 164525 Tebing Tinggi dan lulus pada tahun 2010, selanjutnya mengenyam pendidikan di SMP Negeri 1 Tebing Tinggi dan lulus pada tahun 2013, dan kemudian meneruskan ke jenjang menengah atas di SMA Negeri 1 Tebing Tinggi lulus pada tahun 2016.

Pada tahun 2017 penulis melanjutkan ke jenjang Perguruan Tinggi Universitas Medan Area (UMA) dan terdaftar sebagai mahasiswa di Fakultas Ilmu Sosial dan Politik program studi Administrasi Publik.

Selama kuliah di kampus UMA penulis pernah bergabung dan aktif dalam Organisasi Internal kampus Himpunan Mahasiswa Administrasi Publik (HIMAP) Periode 2019-2020, yaitu anggota pada Bidang Manajemen Keilmuan.

Penulis melaksanakan Kuliah Kerja Lapangan (KKL) di Kantor Walikota Kota Medan.

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan karunia-Nya yang masih dapat penulis rasakan sehingga skripsi ini berhasil diselesaikan dengan baik.

Tema yang dipilih dalam skripsi ini ialah **“EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK SEBELUM DAN DIMASA PANDEMI COVID-19 DI KANTOR DISDUKCAPIL KOTA TEBING TINGGI”**. Adapun maksud dan tujuan diajukannya skripsi ini adalah untuk mendapatkan gelar Strata Satu (SI) di Universitas Medan Area (UMA). Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari bahwa adanya keterbatasan kemampuan dan wawasan penulis, sehingga penulis menerima masukan dan saran dari semua pihak.

Skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak, baik bantuan secara moral maupun materi. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih kepada berbagai pihak yang telah membantu penulis, diantaranya:

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc selaku Rektor di Universitas Medan Area.
2. Bapak Dr. Heri Kusmanto, MA selaku Dekan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Ibu Nina Angelia, S.Sos, M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik.
4. Bapak Drs. Bahrum Jamil, MAP selaku Dosen Pembimbing I yang sudah banyak meluangkan waktunya untuk membimbing penulis dalam menyusun skripsi ini.
5. Bapak Agung Suharyanto, S.Sn, M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang sudah banyak meluangkan waktunya untuk membimbing penulis dalam menyusun skripsi ini.
6. Ibu Chairika Nasution, S.AP, MAP selaku Sekretaris Sidang Ujian Skripsi, yang telah meluangkan waktu dan pikiran untuk memberikan saran dan arahan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.

7. Seluruh Dosen Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area yang telah mengajar dan mendidik Penulis.
8. Seluruh Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah membantu penulis dalam urusan administrasi serta memberikan perkembangan informasi mengenai jadwal dalam pelaksanaan setiap acara kegiatan atau aktivitas di dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Untuk seluruh pegawai perpustakaan yang telah memberikan pelayanan terbaik pada saat peminjaman buku.
10. Kepada yang sangat istimewa bagi penulis yaitu kedua orang tua saya, Ibu Tianggur Pancawati br Dolok Saribu (alm) dan Bapak Agustinus Simarmata yang telah memberikan semangat, motivasi dan doa yang tiada henti untuk keberhasilan dan masa depan saya serta membiayai segala sesuatu yang dibutuhkan oleh penulis.
11. Kepada Abang saya Septian Elfrata Simarmata, Kakak saya Nella Dwinita Juliani Simarmata dan Sylvi Kurniawati, dan Adik saya Bobby Rosario Simarmata yang selalu memberikan doa dan semangat dalam penyusunan skripsi ini.
12. Kepada Bapak Muhammad Fachry, S.STP, MAP selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tebing Tinggi yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melaksanakan penelitian ini.
13. Semua Informan-informan yang telah membantu memberikan informasi dalam penelitian penulis.
14. Sahabat Kampus saya Derita Tumangger, Delvi Windy Aulia Manik, Jusrianda Simamora, Rahma Ningsih Lubis, Nurul Afifah Lubis yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada penulis.
15. Sahabat Kecil saya Yosy, Ika, Lola, Dea, Betania, Yohana, Selvi, Yosse, Wulan yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada penulis.
16. Orang yang spesial Febrianus Naipospos yang selalu memberikan perhatian dan dukungan kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa proposal skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap proposal skripsi ini dapat bermanfaat baik untuk kalangan pendidikan maupun masyarakat. Akhir kata penyusun ucapkan terimakasih.

Medan, Juni2021

Hormat Penulis

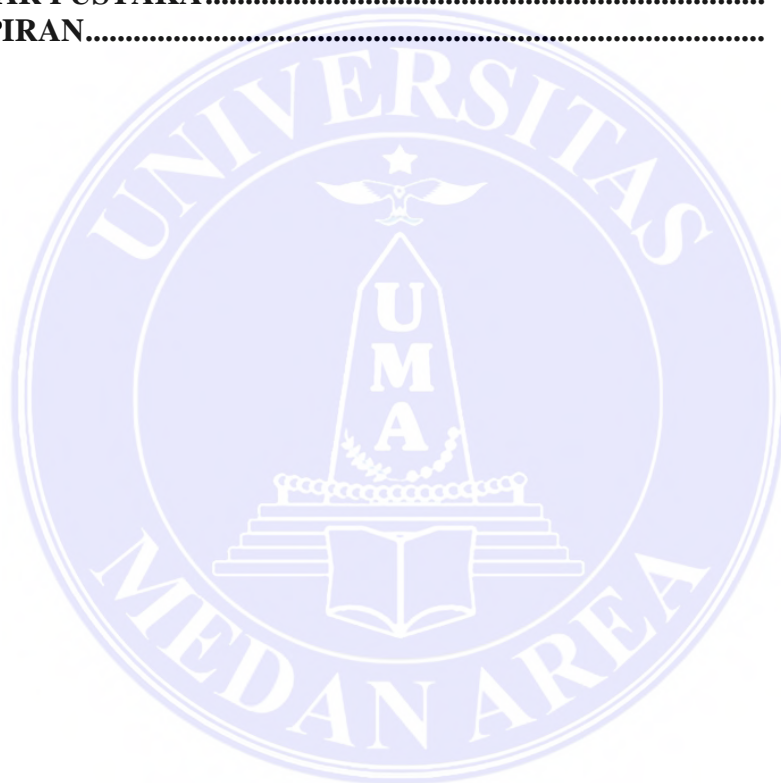
Cindy Silvia Christina Simarmata



DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
RIWAYAT HIDUP	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
 BAB IPENDAHULUAN	
1.2. Latar Belakang Masalah	1
1.3. Perumusan Masalah	5
1.4. Tujuan Penelitian	5
1.5. Manfaat Penelitian	6
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Pengertian Efektivitas	8
2.2. Pelayanan Publik.....	10
1. Pengertian Pelayanan Publik.....	10
2. Konsep Pelayanan Publik	12
3. Fungsi Pelayanan Publik.....	12
4. Tujuan Pelayanan Publik	14
5. Standar Pelayanan Publik	15
2.3. Efektivitas Pelayanan Publik	22
2.4. Hasil Penelitian yang Sejenis.....	24
2.5. Kerangka Pemikiran.....	27
 BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Jenis Penelitian.....	30
3.2. Lokasi Penelitian.....	31
3.3. Waktu Penelitian	31
3.4. Informan Penelitian.....	33
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.6. Teknik Analisis Data.....	37
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1. Hasil Penelitian	41
4.1.1. Sejarah Umum Kantor Disdukcapil Kota Tebing Tinggi...	41
4.1.2. Visi dan Misi Kantor Disdukcapil Kota Tebing Tinggi	41
4.1.3. Struktur Organisasi Kantor Disdukcapil Kota Tebing Tinggi.....	42

4.1.4. Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Disdukcapil Kota Tebing Tinggi.....	44
4.1.5. Pelayanan Umum di Kantor Disdukcapil Kota Tebing Tinggi.....	55
4.2. Pembahasan.....	57
4.2.1 Efektivitas Pelayanan Publik Sebelum dan Dimasa Pandemi Covid-19 di Kantor Disdukcapil Kota Tebing Tinggi	57
BAB V KESIMPULAN	
5.1 Kesimpulan	81
5.2 Saran	82
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN.....	85



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Penelitian 2020	29
Gambar 4.1.3 Struktur Organisasi Kantor Disdukcapil Kota Tebing Tinggi.....	42



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Waktu Penelitian	32
Tabel 4.1 Nama-nama Pegawai KantorDisdukcapiil Berdasarkan Golongan dan Jabatan.....	53
Tabel 4.2 Efektivitas Pelayanan Publik Sebelum Dan Dimasa Pandemi Covid-19 di Kantor Disdukcapiil Kota Tebing Tinggi	79



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1: Dokumentasi Tempat Penelitian	85
Lampiran 2: Data Informan.....	95
Lampiran 3: Daftar Pertanyaan	98



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dunia saat ini sedang menghadapi wabah *coronavirus*. *Coronavirus Diseases 2019* (Covid-19) adalah penyakit jenis baru (SARS-CoV-2) yang menyerang saluran pernapasan dan belum pernah diidentifikasi sebelumnya pada manusia. WHO (*World Health Organization*) memberi nama virus baru tersebut *Severe acute respiratory syndrome coronavirus-2* (SARS-CoV-2) dan nama penyakitnya sebagai *Coronavirus Disease 2019* (Covid-19). Penyakit ini ditemukan pertama kali pada akhir tahun 2019 di Wuhan, China dan telah menyebar ke seluruh penjuru dunia termasuk Indonesia. Virus jenis RNA strain tunggal positif ini menginfeksi saluran pernapasan manusia dan bersifat sensitif terhadap panas. Tanda dan gejala umum infeksi Covid-19 antara lain gejala gangguan pernapasan akut seperti demam, batuk, dan, sesak napas. Masa inkubasi rata-rata 5- 6 hari dengan masa inkubasi terpanjang 14 hari.

Pada tanggal 2 Maret 2020, Indonesia melaporkan kasus konfirmasi Covid-19 sebanyak 2 kasus dan hingga kini masih terus berlanjut. Dengan adanya virus Covid-19 di Indonesia saat ini sangat berdampak bagi seluruh masyarakat. Mulai dari aspek ekonomi, sosial hingga kehidupan sehari-hari dan tidak terkecuali terhadap pelayanan publik. Sehingga berbagai kebijakan telah dikeluarkan oleh pemerintah pusat dan daerah.

Pemerintah terus meningkatkan upaya dan langkah-langkah untuk menekan penyebaran Covid-19. Mulai dari membatasi hubungan sosial (*social*

distancing), membatasi hubungan kontak fisik (*physical distancing*) dengan menghimbau seluruh masyarakat untuk tetap dirumah serta mengurangi aktivitas ekonomi diluar rumah dan begitu juga dengan aparatur negara, pegawai BUMN dan pegawai swasta untuk melakukan pembatasan aktivitas di kantor dengan menganjurkan bekerja dari rumah (*Work From Home*). Pemberlakuan kebijakan tersebut menyebabkan masyarakat tidak dapat berinteraksi secara langsung satu sama lain untuk memenuhi kebutuhan masing-masing dengan bertujuan untuk mengurangi resiko penularan Covid-19. Sehingga masyarakat mau tidak mau harus beralih kepenggunaan media *online*.

Pemerintah telah menetapkan PP Nomor 21 Tahun 2020 tentang PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) dalam rangka percepatan penanganan *Corona Virus Disease 2019* (Covid-19) pada tanggal 31 maret 2020, beberapa wilayah di tanah air memberlakukan PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) yang menyebabkan sekolah dan tempat kerja diliburkan, kegiatan keagamaan atau ibadah bersama dibatasi. Hal ini untuk menghindari terjadinya kerumunan banyak orang agar resiko penularan virus ini dapat ditekan. Pemberlakuan Pembatasan Sosial di Indonesia ini juga sangat membawa dampak salah satunya pada aksesibilitas pelayanan publik. Surat Edaran yang dikeluarkan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi Birokrasi (PANRB) Nomor 19 Tahun 2020 tentang Penyesuaian Sistem Kerja Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam upaya pencegahan penyebaran Covid-19 di lingkungan Instansi Pemerintah.

Hal ini mempengaruhi aksesibilitas pelayanan publik. Pelayanan secara konvensional yakni dengan bertatap muka secara langsung mulai dibatasi

jumlahnya dan selebihnya dapat dibantu oleh sistem secara *online* sehingga dapat dikatakan tidak efektif. Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan 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 oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik tersebut dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan.

Keberhasilan meningkatkan efektivitas pelayanan publik ditentukan oleh faktor standar pelayanan yang dimiliki oleh Kantor Disdukcapil Kota Tebing Tinggi, dimana standar pelayanan merupakan tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur, dimana pelayanan terhadap masyarakat dalam yang baik seharusnya tidak rumit dan tidak memakan waktu lama dengan ditunjang oleh tata cara pelayanan yang baik, tingkat pendidikan dan pengetahuan pegawai yang tinggi dan disiplin kerja pegawai yang baik pula.

Kota Tebing Tinggi juga adalah salah satu kota yang terpapar wabah virus corona. Semua kegiatan dimulai dari sekolah dihentikan sementara dan melakukan sistem pembelajaran melalui daring. Begitu juga dari beberapa instansi pelayanan publik yang ada di Kota Tebing Tinggi. Salah satunya yaitu pada Kantor Disdukcapil Kota Tebing Tinggi yang juga melaksanakan sebagian pelayanan melalui sistem daring. Pemerintah Kota Tebing Tinggi menerapkan kebijakan

protokol kesehatan di Era *New Normal* dimasa pandemi. Ini tidak terkecuali juga untuk pelayanan publik dalam menerapkan protokol kesehatan bagi masyarakat yang menerima pelayanan publik di Kantor Disdukcapil Kota Tebing Tinggi.

Kebijakan *New Normal* dengan menerapkan protokol kesehatan tentunya membuat akses pelayanan publik kepada masyarakat menjadi terbatas. Hal tersebut dapat dilakukan menjadi upaya dalam penyelenggaraan pelayanan publik untuk memaksimalkan pelayanan publik dengan beralih ke sistem *online* yang selama ini telah berjalan. Upaya peralihan ini tentunya harus memberikan edukasi/pemahaman kepada seluruh masyarakat yang akan mengakses layanan publik untuk memanfaatkan sistem *online* dalam setiap layanan publik yang akan diakses sehingga pelayanan publik ditengah tatanan kehidupan baru *New Normal* menjadi lebih efektif dan efisien.

Sebelum adanya wabah virus *corona*, sistem pelayanan di Kantor Disdukcapil Kota Tebing Tinggi, pada umumnya para petugas pelayanan melayani masyarakat secara langsung. Masyarakat yang menerima pelayanan dapat bertatap muka seperti biasanya dengan para petugas tanpa membatasi jumlah orang yang datang. Sehingga apa yang menjadi kebutuhan masyarakat atau masyarakat yang memperoleh pelayanan itu sendiri dapat dilakukan dengan cepat dan mudah diakses. Akibat dari wabah virus *corona* yang sedang terjadi saat ini, tentunya dapat dilihat perbedaannya dalam sistem pelayanan yang ada di Kantor Disdukcapil Kota Tebing Tinggi. Sebagian pelayanan dilakukan melalui sistem daring. Tentunya pelayanan yang diberikan juga menjadi terbatas atau tidak sama dengan yang dilakukan secara langsung atau bertatap muka. Dimasa pandemi ini masyarakat yang datang juga harus mengikuti protokol kesehatan

yang ada di kantor tersebut. Sistem pelayanannya sangat jauh berbeda dari sebelum adanya virus corona.

Sebagaimana telah diketahui pelayanan publik di Kantor Disdukcapil Kota Tebing Tinggi, dimasa pandemi ini sudah berjalan sama seperti sebelum adanya pandemi Covid-19. Namun ada sedikit perbedaan yang dapat dilihat dari sistem pelayanannya yaitu jam pelayanan yang terbatas dan harus selalu menerapkan protokol kesehatan yang telah ditetapkan di Kantor Disdukcapil Kota Tebing Tinggi. Hal ini dapat dilihat berdasarkan enam indikator yang sudah ditetapkan oleh peneliti sebelumnya yaitu transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, tidak diskriminatif, dan keseimbangan hak dan kewajiban.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang **“Efektivitas Pelayanan Publik Sebelum dan Dimasa Pandemi COVID-19 di Kantor Disdukcapil Kota Tebing Tinggi”**.

1.2 Perumusan Masalah

Dari latar belakang masalah, maka penulis menemukan rumusan masalah yaitu: Bagaimana Efektivitas Pelayanan Publik Sebelum dan Dimasa Pandemi Covid-19 di Kantor Disdukcapil Kota Tebing Tinggi?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui efektivitas pelayanan publik sebelum adanya pandemi Covid-19 di Kantor Disdukcapil Kota Tebing Tinggi.

2. Untuk mengetahui efektivitas pelayanan publik dimasa pandemi Covid-19 di Kantor Disdukcapil Kota Tebing Tinggi.

1.4 Manfaat Penelitian

Suatu penelitian harus mempunyai manfaat yang jelas. Adapun manfaat yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Secara Teoritis

Manfaat teoritis dalam penelitian ini adalah :

- a. Dapat menambah wawasan dan informasi tentang hal yang diteliti serta mengembangkan kemampuan berfikir penulis dan pembaca melalui penulisan ini.
- b. Bagi para pengembang pengetahuan, hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai acuan untuk penelitian lebih lanjut, khususnya yang berkaitan dengan penelitian ini.

2. Secara Praktis

Dari hasil penelitian, diharapkan dapat memperoleh manfaat praktis sebagai berikut :

- a. Bagi Kantor Disdukcapil Kota Tebing Tinggi

Memberikan sumbangan dalam bentuk keilmuan untuk meningkatkan pelayanan publik di Kantor Disdukcapil Kota Tebing Tinggi.

- b. Bagi Masyarakat

Memberikan wawasan kepada masyarakat sebagai penilai lembaga pemerintah dalam kehidupan bermasyarakat.

c. Bagi Peneliti

Sebagai wadah atau tempat untuk latihan dan studi banding antara teori yang sudah didapat dibangku kuliah dengan praktik yang sebenarnya diterapkan dalam dunia pekerjaan maupun dalam lingkungan masyarakat.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Efektivitas

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris *effective* yang artinya berhasil, sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Menurut Tika (2014:129) konsep efektivitas merupakan konsep yang luas, mencakup berbagai faktor internal maupun eksternal organisasi. Menurut Priansa (2013:11) efektivitas merupakan hubungan antara *output* dengan tujuan. Semakin besar kontribusi *output* terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program, atau kegiatan. Menurut Mahmudi (2015:86) efektivitas adalah kemampuan untuk memilih tujuan-tujuan atau sasaran-sasaran yang tepat dan mencapainya. Karena itu efektivitas menunjuk pada kaitan antara *output* atau apa yang sudah yang capai atau hasil yang sesungguhnya dicapai dengan tujuan atau apa yang sudah ditetapkan dalam rencana atau hasil yang diharapkan. Suatu organisasi dikatakan efektif jika *output* yang dihasilkan bisa memenuhi tujuan yang diharapkan.

Menurut Silalahi (2015:416-417) dalam konteks mencapai tujuan, maka efektivitas berarti *doing the right things* atau mengerjakan pekerjaan yang benar. Efektivitas menunjuk pada keberhasilan pencapaian sasaran-sasaran organisasional, sehingga efektivitas digambarkan sebagai satu ukuran apakah pemimpin mengerjakan pekerjaan yang benar. Efektivitas didefinisikan sebagai sejauh mana sebuah organisasi mewujudkan tujuan-tujuannya. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2006:115) kata efektif mempunyai arti kata efek, pengaruh, akibat atau dapat membawa hasil. Efektivitas adalah suatu keadaan yang

memperlihatkan sejauh mana rencana dan sasaran dapat tercapai. Semakin banyak rencana yang telah dicapai, maka semakin efektif pula pencapaian tersebut, sehingga efektivitas juga dapat diartikan sebagai tingkatan untuk keberhasilan yang dapat dicapai sesuai dengan tujuan yang akan dicapai. Efektivitas juga merupakan pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang akan ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankan.

Menurut Kurniawan 2005 (dalam Avivantoro, 2016:37) “Efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) daripada suatu organisasi yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksananya”. Sumaryadi (2005:105) (dalam Avivantoro, 2016: 37) berpendapat “Efektivitas adalah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana seorang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan”. Efektivitas merupakan salah satu dimensi dari produktivitas, yaitu mengarah kepada pencapaian untuk kerja yang maksimal, yaitu pencapaian target yang berkaitan dengan kualitas, kuantitas, dan waktu. Unsur yang penting dalam konsep efektivitas adalah; yang pertama, pencapaian tujuan yang sesuai dengan apa yang telah disepakati secara maksimal, tujuan merupakan harapan yang dicita-citakan atau suatu kondisi tertentu yang ingin dicapai oleh serangkaian proses.

Komaruddin 1994 (dalam Avivantoro, 2016:36) juga mengungkapkan bahwa “Efektivitas adalah suatu keadaan yang menunjukkan tingkat keberhasilan kegiatan manajemen dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu”. Selanjutnya Siagian 2001 (dalam Avivantoro, 2016:37) memberikan definisi sebagai berikut “Efektivitas adalah memanfaatkan sumber daya, sarana

dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atau jasa kegiatan yang dijalankannya” (Avivantoro 2016:37-38). Menurut Effendy 2003 (dalam Moningka, 2014:2) efektifitas adalah komunikasi yang prosesnya mencapai tujuan yang direncanakan sesuai dengan biaya yang dianggarkan, waktu yang ditetapkan, dan jumlah personil yang ditentukan. Jadi dapat disimpulkan bahwa efektifitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai atau tidaknya sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya, jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran berarti akan semakin tinggi tingkat efektifitasnya atau dapat juga dikatakan kegiatan tersebut telah berjalan dengan baik.

2.2 Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Pada dasarnya setiap manusia pasti akan membutuhkan pelayanan dalam kehidupannya. Pelayanan adalah cara melayani, membantu, mengurus serta menyelesaikan keperluan kebutuhan seseorang atau sekelompok orang maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik memberikan definisi pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan 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 oleh penyelenggara publik.

Menurut Sianipar 1998 (dalam Moningka, 2014:2) mengatakan bahwa pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan atau mengurus keperluan atau kebutuhan seseorang sejak diajukan permintaan sampai penyampaian atau

penyerahannya. Sedangkan publik, kata publik identik dengan masyarakat. Publik adalah kumpulan orang yang memiliki minat dan kepentingan yang sama terhadap suatu isu atau masalah. Menurut Mayor Poltak (dalam Mukarom, 2016:35) mendefinisikan publik (khalayak ramai) sebagai sejumlah orang yang mempunyai minat sama terhadap suatu persoalan tertentu. Sekalipun demikian, orang-orang yang mempunyai minat yang sama tidak berarti mempunyai pendapat yang sama. Dengan demikian, publik adalah sejumlah orang yang berminat dan merasa tertarik terhadap suatu masalah.

Selanjutnya menurut Sadu Wasistiono (dalam Istianto, 2011:122) pelayanan publik atau pelayanan umum adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Dengan demikian yang dapat memberikan pelayanan publik kepada masyarakat luas bukan hanya instansi pemerintah tetapi juga pihak swasta. Pelayanan publik yang dijalankan oleh instansi pemerintah bermotif sosial dan politik, yakni menjalankan tugas pokok serta mencari dukungan suara. Sedangkan pelayanan publik oleh pihak swasta bermotif ekonomi yakni mencari keuntungan. Menurut Lewis dan Gilman 2005 (dalam Hayat, 2017: 21) bahwa pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggungjawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada.

2. Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan yang maksimal dan optimal menjadi rujukan bagi masyarakat dalam menerima pelayanan. Masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan jika pelayanan yang dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dasarnya adalah tergantung dari bagaimana ia dilayani, seperti apa pelayanannya, dan bagaimana pelayanan yang diberikan. Sesuai dengan kebutuhannya, pelayanan publik menjadi indikator penting dalam penyelenggaraan pemerintahan dan menjadi dasar untuk menciptakan pemerintahan yang baik.

Pasal 5 UU No. 25/2009 menyebutkan bahwa ruang lingkup pelayanan publik adalah meliputi pelayanan barang publik dan jasa serta pelayanan administratif yang diatur sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pemberian pelayanan dalam ruang lingkup tersebut harus dipenuhi oleh pemerintah secara baik, akuntabel dan maksimal, sehingga kepuasan dalam masyarakat dalam penerimaan pelayanan dapat terpenuhi. Pelayanan publik tidak hanya memberikan pelayanan secara fisik, tetapi sikap, perilaku, dan penerimaan dari aparatur pemberi layanan menjadi titik penting dalam pelayanan publik. Kepuasan masyarakat tidak hanya dilihat pada cepatnya pelayanan, mudahnya pelayanan dan lain sebagainya, tetapi pada aspek kebaikan dan etika dalam pemberian pelayanannya.

3. Fungsi Pelayanan Publik

Setiap instansi pemerintah yang menerapkan pelayanan publik dengan baik dan berkualitas dipengaruhi oleh konsepsi dasar yang dibangun oleh

reformasi birokrasi menuju tatanan dan sistem pengelolaan yang profesional. Masyarakat mempunyai hak untuk menerima pelayanan secara baik dan berkualitas dengan pelayanan yang cepat, mudah, murah, tepat waktu, dan baik. Apa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam hal pelayanan publik menjadi kewajiban bagi aparatur untuk melayaninya. Tetapi masyarakat juga harus memperhatikan sistem dan cara menerima pelayanan publik. Prinsipnya adalah saling mematuhi ketentuan dan peraturan yang berlaku dalam penerapan pelayanan publik. Sehingga jika ini dapat terlaksana dengan baik, pelayanan publik juga akan berjalan dengan baik pula sesuai dengan asas-asas pelayanan publik.

Menurut Mahmudi 2010 (dalam Sellang, 2019: 24-25) dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas-asas pelayanan publik yaitu:

1. Transparansi, yaitu pemberian pelayanan publik harus bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, yaitu pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, yaitu pemberian pelayanan publik harus sesuai dengan kondisi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif, yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi,

kebutuhan, dan harapan masyarakat.

5. Tidak diskriminatif (kesamaan hak), yaitu pemberian pelayanan publik tidak boleh bersifat diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, status sosial dan ekonomi.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

4. Tujuan Pelayanan Publik

Aspek dasar dalam pelayanan publik adalah melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya dalam rangka membantu urusan administrasi pemerintahan dan/atau kebutuhan barang atau jasa publik. Tujuan pelayanan publik semata-mata untuk kepentingan masyarakat dalam menerima pelayanan.

Pasal 3 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan bahwa tujuan pelayanan publik antara lain:

- a. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggungjawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik;
- c. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- d. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

5. Standar Pelayanan Publik

Setiap organisasi maupun instansi pemerintah dalam penyediaan pelayanan publik haruslah mempunyai standar-standar tertentu dalam pelayanannya. Standar menjadi indikator untuk mengukur sejauh mana pelaksanaan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Selanjutnya standar pelayanan publik dimaknai sebagai suatu ukuran yang telah ditentukan oleh penyelenggara atau penyedia pelayanan publik sehingga nantinya wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Adapun standar pelayanan publik (dalam Mukarom, 2016: 97) meliputi sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan; yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan
2. Waktu penyelesaian; yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai penyelesaian pelayanan, termasuk pengaduan
3. Biaya pelayanan; termasuk rincian tarif yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan
4. Produk pelayanan; hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
5. Sarana dan prasarana; penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan; harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang diperlukan.

Dalam konteks Undang-undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik disebutkan bahwa standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan untuk penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, mudah, cepat, terjangkau dan terukur. Adapun bentuk pelayanan yang dibedakan kedalam beberapa jenis yaitu, sebagai berikut:

1. Pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan beberapa bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya dalam status kewarganegaraan, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang, dan sebagainya termasuk didalamnya dokumen-dokumen seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Kartu Keluarga (KK), Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Izin Membangun Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Pemilikan Tanah, dan sebagainya.
2. Pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik misalnya pada jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.
3. Pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dan jasa yang dibutuhkan oleh publik misalnya pada pendidikan, pemeliharaan kesehatan, dan lain sebagainya.

Pada hakekatnya pegawai pemerintah sesungguhnya merupakan abdi negara, yang mana harus memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Namun dalam realitasnya sering pejabat pemerintah yang memiliki posisi lebih tinggi dalam posisi tawar menawar, artinya ketika seseorang membutuhkan pelayanan dengan organisasi pemerintah maka pihak pemerintah mempunyai kekuasaan lebih untuk melakukan apa saja, baik itu pelayanannya memuaskan orang yang dilayani atau tidak. Hal tersebut tentu perlu diluruskan kembali agar ada kesadaran pada para pegawai negeri tentang fungsinya sebagai aparatur pemerintah dan abdi negara/masyarakat. Keberhasilan sebuah pelayanan dalam lembaga pemerintah sangat tergantung pada beberapa faktor yang mempunyai peranan berbeda, akan tetapi saling berpengaruh dan mempunyai kontribusi agar tercipta dan terwujudnya pelaksanaan pelayanan secara efektif. Menurut Moenir 2006 (dalam Sari, 2019:23) ada beberapa faktor pendukung yaitu:

1. Faktor Kesadaran adalah adanya kesadaran yang dapat mengarah pada jiwa seseorang kepada keikhlasan yang merupakan titik temu dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, dan keseimbangan jiwa untuk melakukan sesuatu hal. Kehendak dalam lingkungan organisasi tertuang dalam bentuk tugas, baik tertulis maupun tidak tertulis, mengikat semua orang dalam bentuk organisasi kerja, antara lain kerja sama antar pegawai (pimpinan dan bawahan), disiplin pegawai, keramahan, dan kesopanan petugas dalam melayani masyarakat.
2. Faktor Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Ini akan menuntun seseorang untuk berperilaku sesuai dengan yang diharapkan. Aturan demikian besar dalam hidup masyarakat maka dengan sendirinya aturan harus dibuat, dipatuhi dan diawasi sehingga dapat mencapai sasaran sesuai dengan maksudnya, seperti dalam

persyaratan administrasi yang dibutuhkan dalam pelayanan, proses/alur pelayanan, dan kejelasan dalam prosedur pelayanan.

3. Faktor Organisasi adalah faktor yang dapat dilihat dari aspek mekanisme kerja yang terorganisir. Organisasi yang dimaksud disini tidak semata-mata hanya dalam perwujudan susunan organisasi saja melainkan lebih banyak pada pengaturan mekanisme kerjanya yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai. Dalam organisasi juga diperlukan adanya faktor pendukung agar mekanisme kerja dapat berjalan dengan lancar, antara lain adanya sistem yang jelas dan pasti, struktur organisasi yang mapan, prosedur yang mudah dipahami oleh semua pihak pelaksana, metode yang dapat diterapkan.
4. Faktor Pendapatan adalah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga, dana, serta pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan/organisasi, baik dalam bentuk uang, maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu. Pendapatan juga dimaksud dengan ada tidaknya pemungutan biaya pada saat pembuatan.
5. Faktor Kemampuan dan keterampilan adalah kemampuan yang dimaksud disini ditujukan pada sifat atau keadaan seseorang dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan atas ketentuan-ketentuan yang ada. Dengan adanya tuntutan pelayanan dari berbagai pihak, maka lembaga perlu melihat kondisi kemampuan pegawai. Kemampuan pegawai merupakan titik ukur sejauh mana mereka mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat. Ini merupakan pemikiran yang tidak terpisah dengan seluruh komponen organisasi.

6. Faktor sarana pelayanan adalah segala jenis pelayanan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi tersebut, antara lain dapat dilihat dari kondisi ruang pelayanan, ketersediaan fasilitas pendukung dalam pelayanan, penyediaan sarana teknologi informasi, komunikasi, dan lokasi kantor. Pelayanan publik merupakan hak dasar bagi warga negara yang harus dipenuhi oleh negara. Hal ini dilakukan karena pelayanan publik merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari kewajiban negara untuk mensejahterahkan rakyatnya. Seperti yang dikemukakan oleh Juliantara (2005:3) pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Dalam hal ini pemberi pelayanan adalah warga masyarakat yang memiliki hak dan kewajiban atas pelayanan publik.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik harus memenuhi dan menerapkan beberapa prinsip pelayanan. Adapun prinsip pelayanan publik dalam keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 (dalam Mukarom, 2015:116-117) adalah sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan, Prosedur pelayanan publik yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan;
- b. Kejelasan, Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal;

1. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik
 2. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik
 3. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran
- c. Kepastian waktu, Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan;
 - d. Akurasi, Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah;
 - e. Keamanan, yaitu dalam proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum;
 - f. Tanggung jawab, yaitu pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggara pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik;
 - g. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja, Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika);
 - h. Kemudahan akses, Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika;
 - i. Kedisiplinan, Kesopanan, Keramahan Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas;
 - j. Kenyamanan, yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur,

disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

Penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu penyelenggara Negara/Pemerintah, penyelenggara perekonomian dan pembangunan, lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah, badan usaha/badan hukum yang diberi wewenang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik, badan usaha/badan hukum yang bekerja sama dan/atau dikontrak untuk melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik. Dan masyarakat umum atau swasta yang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik yang tidak mampu ditangani/dikelola oleh pemerintah daerah.

Terdapat tiga unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu:

1. Unsur Organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu pemerintah daerah. Unsur ini menunjukkan bahwa pemerintah daerah memiliki posisi kuat sebagai pemegang monopoli layanan dan menjadikan pemerintah daerah bersikap statis dalam memberikan layanan, karena layanannya memang dibutuhkan atau diperlukan oleh orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan. Posisi ganda inilah yang menjadi salah satu faktor penyebab buruknya pelayanan publik yang dilakukan pemerintah daerah, karena akan sulit untuk memilah antara kepentingan menjalankan dan melaksanakan fungsi meningkatkan pelayanan.
2. Unsur Penerima layanan (pengguna layanan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan. Unsur kedua ini adalah orang,

masyarakat atau organisasi yang berkepentingan atau memerlukan layanan (penerima layanan), pada dasarnya tidak memiliki daya tawar atau tidak dalam posisi yang setara untuk menerima layanan, sehingga tidak memiliki akses untuk mendapatkan pelayanan yang baik. Posisi inilah yang mendorong terjadinya komunikasi dua arah untuk melakukan KKN dan memperburuk citra pelayanan dengan mewabahnya pungi, ironisnya dianggap saling menguntungkan.

3. Kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan. Unsur ini merupakan unsur dari kepuasan pengguna layanan menerima pelayanan, unsur kepuasan pengguna layanan menjadi perhatian penyelenggara pelayanan (Pemerintah), untuk menetapkan arah kebijakan pelayanan publik yang berorientasi untuk memuaskan pengguna layanan dan dilakukan melalui upaya memperbaiki dan meningkatkan kinerja manajemen pemerintahan daerah. Paradigma kebijakan publik di era otonomi daerah yang berorientasi pada kepuasan pengguna layanan, memberikan arah terjadinya perubahan atau pergeseran paradigma penyelenggaraan pemerintah, dari paradigma *rule government* bergeser menjadi paradigma *good governance* (rata pemerintahan yang baik).

2.3 Efektivitas Pelayanan Publik

Pelayanan yang efektif merupakan keinginan bagi semua orang, tetapi ini bukanlah pekerjaan yang mudah. Pelayanan yang baik dapat dinilai dari hasil pelayanannya, apakah sesuai atau tidak dengan tujuan awal pelayanan itu diberikan. Menurut Emerson yang dikutip Soewarno 1996 (dalam Wahyuni, 2019:427) bahwa “Efektivitas Pelayanan Publik merupakan pengukuran dalam

arti tercapainya sasaran dan tujuan yang telah ditentukan sebelumnya”. Sedangkan menurut Siagian (1997:151) “Efektivitas Pelayanan Publik adalah penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditentukan, artinya pelaksanaan suatu tugas dinilai baik atau tidak sangat tergantung pada penyelesaian tugas tersebut dengan waktu yang telah ditetapkan”.

Menurut Siagian 1996 (dalam Avivantoro, 2016:19-20) terdapat beberapa kriteria yang dapat digunakan untuk mengukur efektivitas kerja dari organisasi yang memberikan pelayanan antara lain:

1. Faktor waktu

Faktor waktu disini maksudnya adalah ketepatan waktu dan kecepatan waktu dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan pemberi pelayanan hanya saja penggunaan ukuran tentang tepat atau tidaknya atau cepat tidaknya pelayanan yang diberikan berbeda dari suatu orang ke orang lain. Faktor waktu dapat dijadikan sebagai salah satu ukuran efektivitas kerja.

2. Faktor kecermatan

Faktor kecermatan dapat dijadikan ukuran untuk menilai tingkat efektivitas kerja organisasi yang memberikan pelayanan. Faktor kecermatan ini adalah sebagai faktor ketelitian dari pemberi pelayanan kepada penerima pelayanan. Penerima pelayanan cenderung akan memberikan nilai yang tidak terlalu tinggi kepada pemberi pelayanan, apabila terjadi banyak kesalahan dalam kurun waktu yang singkat.

3. Faktor gaya pemberi pelayanan

Gaya pemberi pelayanan merupakan salah satu ukuran lain yang biasanya dapat digunakan dalam mengukur efektivitas kerja. Yang dimaksud dengan

gayadisini adalah cara dan kebiasaan pemberi pelayanan dalam memberikan pelayanan atau jasa kepada penerima pelayanan. Bisa saja penerima pelayanan merasa tidak sesuai dengan gaya pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan.

2.4 Hasil Penelitian yang Sejenis

Hasil penelitian yang terdahulu dan relevan dengan penelitian yang dilakukan peneliti, penelitian relevan ini menjadi titik tolak untuk peneliti dalam melakukan penelitian, berikut adalah merupakan penelitian yang relevan.

1. Penelitian Luh Ratna Sari dan I Nyoman Mangku Suryana (2019)

Dalam penelitiannya yang berjudul **“Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jembrana”**. Adapun hasil penelitiannya adalah bahwa Efektivitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jembrana sudah menerapkannya dengan baik walaupun dengan jumlah personil aparatur yang ada, tingkat efektivitas dalam berkoordinasi dan berkomunikasi antar personil cukup efektif. Dan untuk masyarakat yang mengurus dokumen dalam kemampuan dan keterampilan serta sarana pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah menyediakan fasilitas pelayanan pendukung yang ditunjang dengan ketersediaan sarana teknologi dan informasi dan sudah dimanfaatkan secara efektif. Metode yang digunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan menggunakan teknik pengumpulan data observasi dan wawancara.

Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Luh Ratna Sari dan I Nyoman Mangku Suryana, sama-sama melakukan penelitian di Kantor Disdukcapil dan menggunakan metode penelitian kualitatif.

Sedangkan perbedaan antara keduanya terletak pada lokasi penelitian yang berbeda, menggunakan teori yang berbeda, dan penelitian sekarang dilakukan dimasa pandemi Covid-19 dan penelitian Luh Ratna Sari dan I Nyoman Mangku Suryana dilakukan sebelum masa pandemi Covid-19.

2. Penelitian Ardiannor (2017)

Dalam penelitiannya yang berjudul **“Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EL) di Kantor Kecamatan Bintang Ara Kabupaten Tabalong”**. Adapun hasil penelitiannya adalah bahwa efektivitas pelayanan pembuatan E-KTP di Kantor Kecamatan Bintang Ara kurang efektif. Sosialisasi yang dilakukan oleh Aparatur Kecamatan tentang pembuatan E-KTP diperdasaan masih kurang. Peneliti menggunakan indikator kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggungjawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan serta kenyamanan untuk mengukur pelayanan publik. Dengan menggunakan metode penelitian kualitatif dan teknik menggunakan teknik pengumpulan data observasi, wawancara dan dokumentasi.

Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ardiannor, yaitu menggunakan metode penelitian kualitatif.

Sedangkan perbedaan antara keduanya terletak pada lokasi dan instansi penelitian yang berbeda, penelitian Ardiannor dilakukan di Kantor Kecamatan, sedangkan penelitian ini dilakukan di Kantor Disdukcapil, menggunakan teori yang berbeda, dan penelitian sekarang dilakukan dimasa pandemi Covid-19 dan penelitian Ardiannor dilakukan sebelum masa pandemi Covid-19.

3. Penelitian Katrina (2017)

Dalam penelitiannya yang berjudul “**Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja**”. Adapun hasil penelitiannya adalah menunjukkan bahwa Efektivitas Pelayanan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Tanah Toraja sudah efektif tetapi masih terdapat sejumlah aspek yang perlu untuk diperbaiki. Adapun indikator yang digunakan dalam menilai efektivitas pelayanan yaitu prosedur pelayanan berada pada kategori memuaskan, berdasarkan semangat kerjasama dan loyalitas kelompok kerja berada pada kategori memuaskan, sarana dan prasarana sudah memuaskan, berdasarkan kecermatan kurang memuaskan dan gaya pemberi pelayanan kurang memuaskan. Dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif dan teknik pengumpulan data dengan menggunakan teknik kuesioner.

Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Katrina, sama-sama melakukan penelitian di Kantor Disdukcapil.

Sedangkan perbedaan antara keduanya terletak pada lokasi penelitian yang berbeda, teori yang berbeda, dan metode yang digunakan oleh Katrina menggunakan metode kuantitatif dan penelitiannya dilakukan sebelum masa pandemi Covid-19 sedangkan penelitian ini dilakukan dimasa pandemi Covid-19.

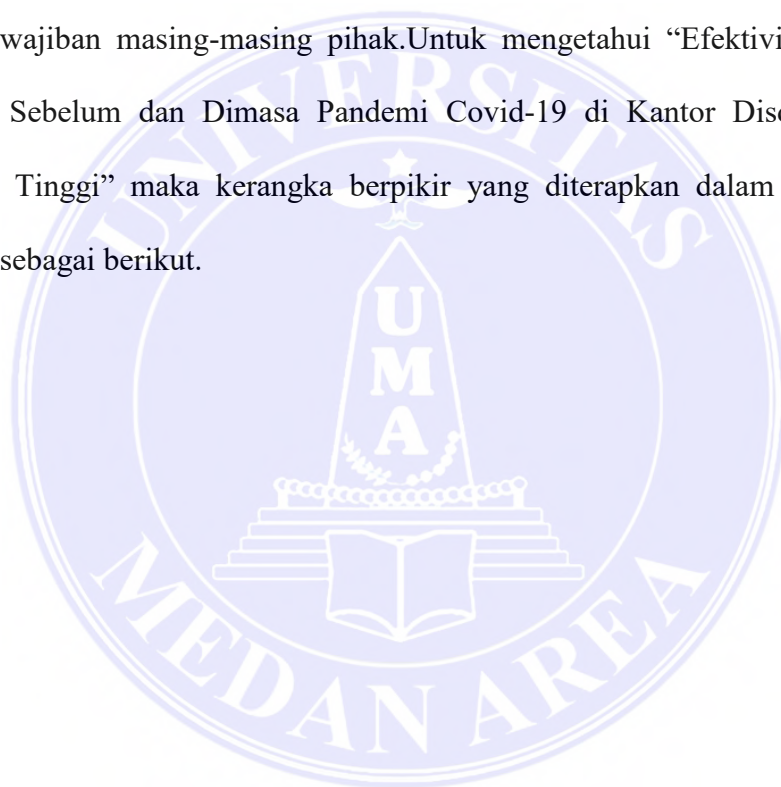
2.5 Kerangka Pemikiran

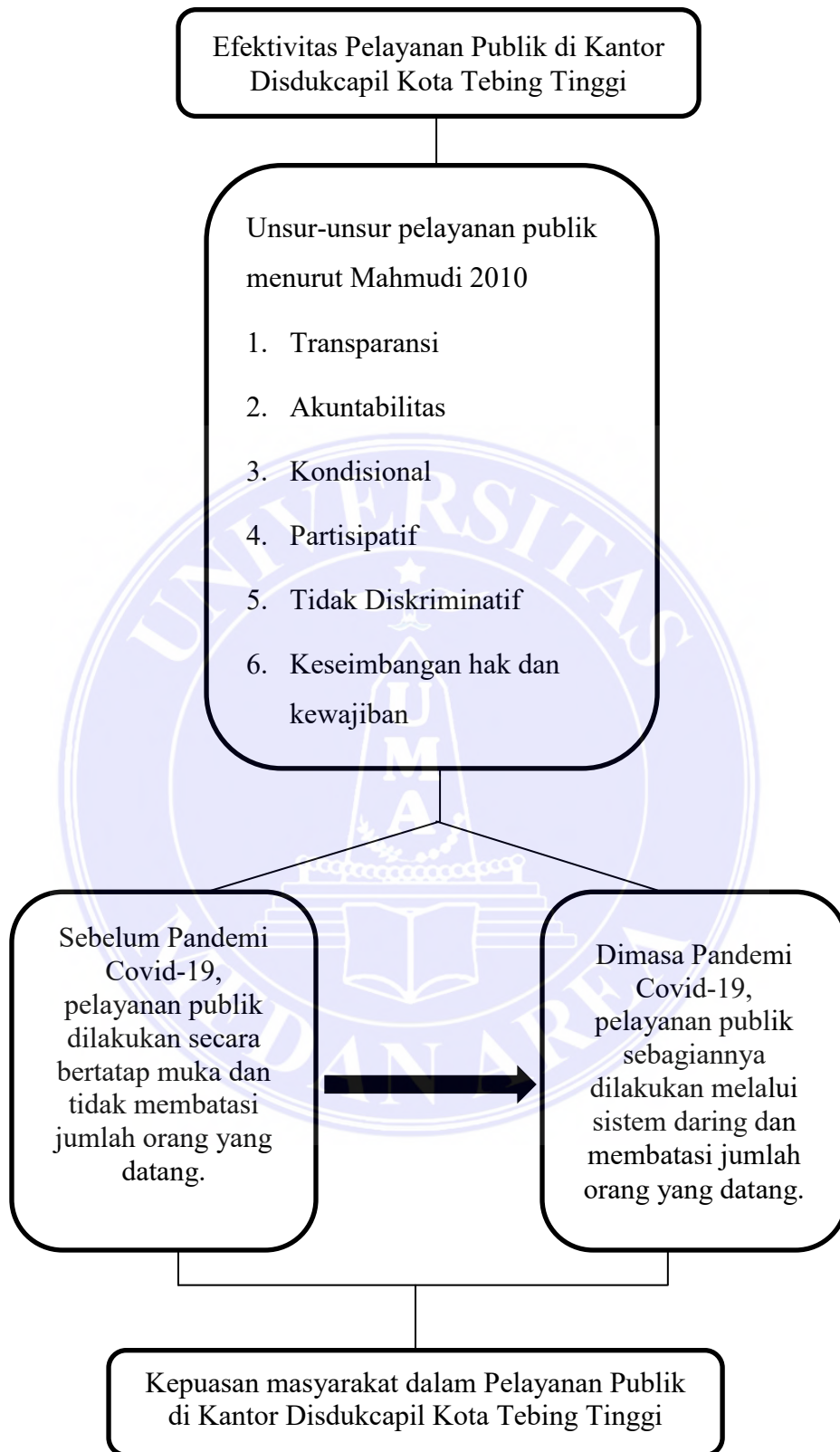
Pelayanan publik merupakan suatu tugas wajib bagi aparaturnya pemerintah untuk memberikan, menyediakan pelayanan kepada masyarakat sehingga masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Lukman (dalam Pasaribu, 2018:25) mengemukakan pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan sipenerima pelayanan. Serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan dan dapat terlaksana pada waktu yang telah ditentukan.

Dalam bidang pelayanan publik, upaya-upaya telah dilakukan dengan menetapkan standar pelayanan publik, yang merupakan ukuran dalam penyelenggaraan pelayanan publik, salah satunya adalah prosedur pelayanan yang merupakan rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian suatu pelayanan sesuai dengan indikator pelayanan menurut Mahmudi 2010 tentang ukuran pelayanan publik. Dengan demikian prosedur pelayanan efektivitas pelayanan publik mempunyai hubungan yang sangat erat karena tanpa adanya prosedur pelayanan yang jelas maka pelayanan yang diberikan oleh aparaturnya pemerintah kepada masyarakat tidak sesuai dengan harapan.

Efektivitas pelayanan publik pada Kantor Disdukcapil Kota Tebing Tinggi, dapat diukur berdasarkan unsur-unsur pelayanan publik. Menurut

Mahmudi 2010 (dalam Sellang, 2019:24-25) yang meliputi transparansi dalam melayani masyarakat, akuntabilitas atau bertanggungjawab terhadap masyarakat, kondisional dalam pemberian pelayanan harus efektif dan efisien, partisipatif untuk mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi dan kebutuhan masyarakat, tidak diskriminatif atau kesamaan hak dalam melayani masyarakat, dan keseimbangan hak dan kewajiban pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak. Untuk mengetahui “Efektivitas Pelayanan Publik Sebelum dan Dimasa Pandemi Covid-19 di Kantor Disdukcapil Kota Tebing Tinggi” maka kerangka berpikir yang diterapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.





Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Penelitian 2020

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian adalah sebagai salah satu metode penelitian berguna untuk memberi pilihan bagi peneliti dalam menentukan prosedur penelitian yang akan dilakukan. Secara umum metode penelitian diartikan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Metode penelitian Juliansyah (2011: 254) adalah anggapan dasar tentang suatu hal yang dijadikan pijakan berpikir dan bertindak dalam melaksanakan penelitian. Misalnya, peneliti mengajukan asumsi bahwa sikap seseorang dapat diukur dengan menggunakan skala sikap. Dalam hal ini, ia tidak perlu membuktikan kebenaran hal yang diasumsikan itu, tetapi dapat langsung memanfaatkan hasil pengukuran sikap yang diperolehnya.

Dalam penelitian ini, jenis metode yang digunakan peneliti adalah menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang ditujukan untuk menggambarkan dan menekankan pada pengungkapan secara menyeluruh dari fenomena-fenomena yang ada, baik bersifat alamiah maupun rekayasa manusia, yang lebih memperhatikan mengenai karakteristik, kualitas, dan keterkaitan antar kegiatan. Menurut Usman dan Akbar (2003:105) (dalam Dayu, 2016: 31) penelitian deskriptif adalah suatu penelitian yang bertujuan untuk membuat pemberian secara sistematis, faktual, dan akurat tentang fakta-fakta dan sifat-sifat populasi tertentu.

Sesuai dengan uraian penjelasan mengenai penelitian deskriptif kualitatif, penelitian ini berupaya memberikan gambaran dan uraian secara jelas tentang Efektivitas Pelayanan Publik Sebelum dan Dimasa Pandemi Covid-19 di Kantor Disdukcapil Kota Tebing Tinggi.

3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Disdukcapil Jalan Gunung Bromo No.5 Kota Tebing Tinggi. Pemilihan lokasi ini berdasarkan pengamatan awal penulis untuk mengetahui efektivitas pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat atau penerima pelayanan.

3.3 Waktu Penelitian

Penelitian tentang “Efektivitas Pelayanan Publik Sebelum Dan Dimasa Pandemi Covid-19 di Kantor Disdukcapil Kota Tebing Tinggi” dimulai sejak judul skripsi ini disetujui. Adapun tahap-tahap perincian kegiatan yang dilaksanakan sebagaimana dipaparkan dalam tabel 3.1 berikut ini:

Tabel 3.1 Waktu Penelitian

No	Kegiatan	Bulan ke :							
		September 2020	Oktober 2020	Nov-20	Desember 2020	Januari 2021	Februari 2021	April 2021	Juni-21
1.	Tahap Persiapan Penelitian								
	a. Pengajuan Judul								
	b. Penyusunan Proposal								
	c. Seminar Proposal								
	d. Perbaikan Proposal								
2.	Tahap Pelaksanaan Penelitian								
	a. Pengumpulan Data								
	b. Analisis Data								
	c. Perumusan Hasil Penelitian								
	d. Seminar Hasil								
3.	Tahap Penyelesaian								
	a. Revisi Skripsi								
	b. Sidang Meja Hijau								
	c. Penyerahan Skripsi								

Sumber: Diolah oleh Penulis (2020)

3.4 Informan Penelitian

Dalam penelitian, informan memiliki peran yang sangat penting dalam pengambilan data dan informasi. Menurut Afrizal (2016:139) informan penelitian adalah orang yang memberikan informasi baik tentang dirinya ataupun orang lain atau suatu kejadian atau suatu hal kepada peneliti atau pewawancara mendalam. Dalam penelitian kualitatif, informan dibagi menjadi tiga yaitu:

a. Informan Kunci

Menurut Afrizal (2016:139) informan kunci adalah informan yang memiliki informasi secara menyeluruh tentang permasalahan yang diangkat oleh peneliti. Yang menjadi informan kunci dalam penelitian ini adalah Ibu Febrida Hapni lubis, SE, MM selaku Sekretaris Disdukcapil. Peneliti memilih Ibu Febrida Hapni lubis, SE, MM menjadi informan kunci karena melaksanakan tugas-tugas yang diberikan oleh kepala dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya dalam pelaksanaan administrasi umum, pengoordinasian penyusunan program dan penyelenggaraan tugas-tugas bidang, dan lain-lainnya, sehingga sudah pasti mengetahui banyak informasi pokok tentang permasalahan penelitian yaitu mengenai pelayanan publik yang terjadi sebelum dan dimasa pandemi.

b. Informan Utama

Menurut Afrizal (2016: 139) informan utama adalah orang yang mengetahui secara teknis dan detail tentang masalah penelitian yang dipelajari. Yang menjadi informan utama dalam penelitian ini adalah Ibu Lince Siringoringo, SH selaku Kassubag Umum dan Kepegawaian dan Ibu Hetty Ramayaty Munthe, S.Kom selaku Kepala Seksi Pengelolaan Data dan Penyajian Data. Peneliti memilih Ibu Hetty Ramayaty Munthe, S.Kom menjadi informan

utama karena salah satu yang secara langsung membidangi pelaksanaan-pelaksanaan kegiatan teknis pelayanan administrasi kependudukan seperti melaksanakan kegiatan pengolahan dan penyajian data. Dengan demikian, informan utama yang peneliti tentukan dapat memberikan informasi yang lebih akurat lagi mengenai pelayanan publik sebelum dan dimasa pandemi.

c. Informan Tambahan

Menurut Afrizal (2016: 139) informan tambahan merupakan orang yang dapat memberikan informasi tambahan sebagai pelengkap analisis dan pembahasan dalam penelitian kualitatif. Yang menjadi informan tambahan dalam ini adalah Ibu Ratnawaty, Bapak Marolop Tua Damanik, Ibu Siti Kodijah, Sahat, Rosmani Siahaan, Winda Santika Dewi dan Rizki Wulandari sebagai masyarakat yang menerima pelayanan di Kantor Disdukcapil Kota Tebing Tinggi sebelum dan dimasa pandemi Covid-19. Pentingnya informan tambahan yang telah peneliti tentukan dikarenakan masyarakat selaku penerima layanan pasti memiliki nilai terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh Disdukcapil Kota Tebing Tinggi pada sebelum dan dimasa pandemi Covid-19. Dengan demikian dapat mendukung temuan peneliti dari berbagai informan yang telah ditentukan sebelumnya terkait efektivitas pelayanan publik sebelum dan dimasa pandemi Covid-19.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2014: 62) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Untuk mendapatkan sejumlah data yang diperlukan, peneliti sudah

melakukan pengumpulan data sesuai dengan pedoman yang telah dipersiapkan
Adapun teknik-teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Observasi (pengamatan)

Juliansyah (2011: 140) mengatakan Observasi (pengamatan) adalah teknik yang menuntut adanya pengamatan dari peneliti baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap objek penelitian. Beberapa informasi yang diperoleh dari hasil observasi antara lain: ruang (tempat), pelaku, kegiatan, objek, perbuatan, kejadian atau peristiwa, waktu, dan perasaan. Sesuai dengan objek penelitian, dalam melakukan observasi, peneliti sudah meninjau ke lokasi ataupun tempat yang diteliti. Observasi yang dilakukan adalah mengamati dan mencatat langsung terhadap objek penelitian dengan mengamati kegiatan-kegiatan yang ada di Kantor Disdukcapil Kota Tebing Tinggi. Sehingga peneliti sudah menentukan informan yang diteliti dan juga sudah mengetahui jabatan, tugas/kegiatan, alamat, nomor telepon dari calon informan sehingga mudah untuk mendapatkan informasi untuk kepentingan penelitian.

2. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik yang dapat digunakan untuk data penelitian. Menurut Muri (2014:372) secara sederhana dapat dikatakan bahwa wawancara (*interview*) adalah suatu kejadian atau suatu proses interaksi antara pewawancara (*interviewer*) dan sumber informasi atau orang yang diwawancarai (*interviewee*) melalui komunikasi langsung. Dapat pula dikatakan bahwa wawancara merupakan percakapan tatap muka (*face to face*) antara pewawancara dengan sumber informasi, dimana pewawancara bertanya langsung tentang suatu objek yang diteliti dan telah dirancang sebelumnya. Wawancara merupakan bentuk

pengumpulan data yang paling sering digunakan dalam penelitian kualitatif.

Peneliti sudah melakukan wawancara sesuai dengan pedoman wawancara yang sudah ditentukan sebelumnya. Pada tahap pengumpulan data ini, peneliti mewawancarai informan kunci yaitu Ibu Febrida Hapni Lubis, SE, MM selaku Sekretaris Disdukcapil Kota Tebing Tinggi dan informan utama yaitu Ibu Hetty Ramayaty Munthe, S.Kom selaku Kepala Seksi Pengelolaan dan Penyajian Data, dan untuk mengetahui informasi lebih dalam, peneliti sudah melakukan wawancara mendalam kepada beberapa masyarakat yang menerima pelayanan di Kantor Disdukcapil Kota Tebing Tinggi yaitu Ibu Ratnawaty, Bapak Marolop Tua Damanik, Ibu Siti Kodijah, dan Sahat. Sebelum dilakukan wawancara mendalam, peneliti sudah menjelaskan sekilas gambaran dan latar belakang secara ringkas dan jelas mengenai topik penelitian. Ini bertujuan untuk mengumpulkan informasi yang kompleks, yang sebagian besar berisi pendapat, sikap, dan pengalaman pribadi. Untuk menghindari kehilangan informasi, peneliti sudah meminta izin kepada informan yang diteliti untuk menggunakan alat perekam.

3. Dokumentasi

Dokumentasi berasal dari kata dokumen yang berarti adalah barang-barang tertulis. Menurut Sugiyono (2015:239) dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (*life histories*), biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar, misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya misalnya, karya seni yang dapat berupa gambar, patung, film dan lain-lain. Dokumen yang sudah dikumpulkan peneliti

disini adalah berupa foto-fotoyang ada di Kantor Disdukcapil Kota Tebing Tinggi. Hasil penelitian dari observasi dan wawancara sudah semakin sah dan dapat dipercaya oleh beberapa foto dan data.

4. Triangulasi Data

Triangulasi data dapat digunakan sebagai proses memantapkan derajat kepercayaan (kreadibilitas/validitas) dan konsistensi (realibilitas) data, dan bermanfaat juga sebagai alat bantu analisis data di lapangan. Menurut Sugiyono (2014:83) triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Bila peneliti melakukan pengumpulan data dengan triangulasi, maka sebenarnya peneliti mengumpulkan data yang sekaligus menguji kredibilitas data, yaitu mengecek kredibilitas data dengan berbagai teknik pengumpulan data dan berbagai sumber data. Berdasarkan pengumpulandata ini, peneliti memakai triangulasi dengan tujuan untuk menggali kebenaran informasi tertentu melalui berbagai sumber untuk memperoleh data. Selain menggunakan wawancara dan observasi peneliti juga menggunakan dokumen tertulis, catatan pribadi, catatan resmi sehingga telah menghasilkan bukti atau data yang berbeda. Adapun triangulasi data dalam penelitian ini, peneliti membandingkan informasi atau data dengan cara yang berbeda. Selain itu peneliti juga menggunakan informan yang berbeda untuk mengetahui informasi yang dibutuhkan.

3.6 Teknik Analisis Data

Menurut Bogdan dan Biklen 1982 (dalam Muri, 2014: 400-401) bahwa analisis data merupakan suatu proses sistematis pencarian dan pengaturan transkrip wawancara, observasi, catatan lapangan, dokumen, foto, dan material lainnya

untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang data yang telah dikumpulkan, sehingga memungkinkan temuan peneliti dapat disajikan dan diinformasikan kepada orang lain. Pada penelitian ini, metode analisis data yang digunakan adalah model Miles and Huberman 1984 (dalam Sugiyono, 2014:92-99) sebagai berikut:

a. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Adapun reduksi data dalam penelitian ini setelah peneliti melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi, selanjutnya peneliti sudah melakukan proses penggabungan dan penyeragaman segala bentuk data yang diperoleh menjadi satu bentuk tulisan yang dianalisis sesuai format atau kelompok masing-masing. Dalam penelitian ini, peneliti menulis ulang kembali hasil observasi dan wawancara dengan melakukan penyederhanaan data berdasarkan data yang peneliti butuhkan.

b. *Data Display* (Penyajian Data)

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowcart* dan sejenisnya. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Adapun penyajian data dalam penelitian ini setelah peneliti memperoleh data kasar dari pegawai Disdukcapil dan beberapa pegawai yang menerima pelayanan selanjutnya peneliti memasukkan data dalam

bentuk tulisan, maka penelitian ini sudah memberi gambaran dengan jelas terhadap akar permasalahan yang sedang diteliti. Keseluruhan data dinarasikan atau dideskripsikan sedemikian rupa sehingga lebih mudah untuk dipahami. Dengan demikian, peneliti sudah melihat apa yang sedang terjadi dan telah menentukan untuk menarik kesimpulan yang benar dalam penelitian.

c. *Conclusion Drawing/verification* (Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi)

Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali kelapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah peneliti berada.

Penarikan kesimpulan dalam penelitian ini, peneliti telah menilai pelayanan yang diberikan pegawai di Kantor Disdukcapil Kota Tebing Tinggi sudah efektif kepada masyarakat yang menerima pelayanan berdasarkan indikator yang telah ditentukan oleh peneliti yaitu transparan dalam melayani masyarakat, akuntabilitas atau bertanggungjawab terhadap masyarakat, kondisional yaitu pemberian pelayanan harus efektif dan efisien, partisipatif yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat, tidak diskriminatif

atau kesamaan hak dalam melayani masyarakat dan keseimbangan hak dan kewajiban pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.



BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan untuk menjawab pertanyaan penelitian tentang Efektivitas Pelayanan Publik Sebelum dan Dimasa Pandemi Covid-19 di Kantor Disdukcapil Kota Tebing Tinggi, maka penulis dapat menyimpulkan sebagai berikut:

1. Sebelum masa pandemi Covid-19 pelayanan publik di Kantor Disdukcapil dapat dikatakan efektif jika diukur dari ke 6 (enam) Unsur-unsur Pelayanan Publik yang meliputi Transparansi, yaitu sebelum masa pandemi Covid-19 sudah memberikan pelayanan terbuka dan dapat diakses dengan mudah. Akuntabilitas, yaitu sebelum masa pandemi Covid-19 sudah memberikan pelayanan publik sesuai dengan SOP Pelayanan yang berlaku. Kondisional, yaitu sebelum masa pandemi Covid-19 sudah memberikan pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas. Partisipatif, yaitu sebelum masa pandemi Covid-19 sudah menyelenggarakan pelayanan publik dengan memperhatikan kebutuhan masyarakat, dengan melakukan kegiatan sosialisasi langsung ke lapangan. Tidak Diskriminatif (kesamaan hak), yaitu sebelum masa pandemi Covid-19 sudah memberikan pelayanan publik yang tidak bersifat diskriminatif. Keseimbangan Hak dan Kewajiban, yaitu sebelum masa pandemi Covid-19, pemberi pelayanan sudah memenuhi kewajibannya dan penerima pelayanan sudah mendapatkan haknya untuk dilayani.

2. Dimasa Pandemi Covid-19 pelayanan publik di Kantor Disdukcapil dapat dikatakan efektif jika diukur dari ke 6 (enam) Unsur-unsur Pelayanan Publik yang meliputi Transparansi, yaitu dimasa pandemi Covid-19 sudah memberikan pelayanan terbuka dan dapat diakses dengan mudah. Akuntabilitas, yaitu dimasa pandemi Covid-19 sudah memberikan pelayanan publik sesuai dengan SOP Pelayanan yang berlaku. Kondisional, yaitu dimasa pandemi Covid-19 sudah memberikan pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas walaupun adanya jam pelayanan yang terbagi. Partisipatif, yaitu dimasa pandemi Covid-19 tidak lagi melakukan kegiatan sosialisasi langsung ke lapangan seperti sebelum masa pandemi Covid-19. Tidak Diskriminatif (kesamaan hak), yaitu dimasa pandemi Covid-19 tetap memberikan pelayanan publik yang tidak bersifat diskriminatif. Keseimbangan Hak dan Kewajiban, yaitu dimasa pandemi Covid-19, pemberi pelayanan sudah memenuhi kewajibannya dan penerima pelayanan sudah mendapatkan haknya untuk dilayani.

5.2 Saran

1. Peningkatan sarana dan prasarana yang tersedia perlu dilakukan. Terutama ketersediaan kursi di ruang tunggu dan penambahan loket pelayanan agar tidak terjadi antrian yang lama dan kepadatan sehingga tetap menjalankan protokol kesehatan yaitu dengan berjaga jarak.
2. Para Pegawai/Petugas yang ada di Kantor Disdukcapil Kota Tebing Tinggi perlu juga turut mengawasi masyarakat yang menerima pelayanan agar tetap menerapkan protokol kesehatan yaitu *Sosial Distancing*.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku:

Afrizal, (2016). *Metode Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Raja Grafindo Persada

Mahmudi, (2015). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen

Mukarom, Zaenal, dan Laksana, Muhibudin Wijaya, (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*, Bandung: Pustaka Setia

_____, (2016). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik*, Bandung: Pustaka Setia

Nirmala, T Andini, dan Pratama, A Aditya, (2006). *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*. Surabaya: Prima Media

Noor, Juliansyah, (2011). *Metodologi Penelitian*, Jakarta: Prenadamedia

Priansa, Donni Juni, dan Garnida, Agus. (2013). *Manajemen Perkantoran Efektif, Efisien, dan Profesional*, Bandung: Alfabeta

Sellang, Kamaruddin, (2019). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*, Jawa Timur: Qiara Media

Silalahi, Ulber, (2015). *Asas-asas Manajemen*, Bandung: Refika Aditama

Sugiyono, (2014). *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta

_____, (2014). *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung: Alfabeta

_____, (2015). *Metode Penelitian & Pengembangan*, Bandung: Alfabeta

Tika, Moh Pabundu, (2014). *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*, Jakarta: Bumi Aksara

Yusuf, A Muri, (2014). *Metode Penelitian*, Jakarta: Kencana

Sumber Jurnal/Skripsi:

Ardianor, (2017). Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EL) di Kantor Kecamatan Bintang Ara Kabupaten Tabalong, *Jurnal Administrasi Publik dan Administrasi Bisnis*, 1 (2): 463-474

Avivantoro, Dayu, (2016). *Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Administrasi*

Terpadu Kecamatan di Kecamatan Puger Kabupaten Jember, Universitas Jember Hayat, 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*, Depok: Raja Grafindo Persada

Katrina, (2017). *Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu keluarga pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja*, Universitas Hasanuddin

Moningka, Shinta Bonita (2014). *Efektivitas Kerja Pegawai Negeri Sipil Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Kolongan Kecamatan Tomohon Tengah Kota Tomohon*, *Jurnal Politik*, 3 (1): 1-15

Pasaribu, Herlina Wati (2018). *Analisis Pelayanan Pasien Rawat Jalan pada Program Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS)*, Universitas Medan Area.

Rusmawati, dan Hidayat, Nasrullah, (2015). *Pendayagunaan Pegawai Dalam Upaya Meningkatkan Efektivitas Kerja Aparatur Negeri Sipil pada Kantor Camat Babalan*, Universitas Medan Area

Sari, Luh Ratna, dan Suryana., Nyoman I Mangku, (2019). *Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember*, *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 10 (2): 83-89

Wahyuni, Sri Ai., Hayati, Rahmi., dan Rijali, Sahfrul, (2019). *Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Jaro Kabupaten Tabalong*, *Jurnal Administrasi Publik dan Administrasi Bisnis*, 2 (2): 421-434

Sumber Perundangan:

PP Nomor 21 Tahun 2020 Tentang PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar)

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 3 dan Pasal 5

Sumber Artikel Internet:

<https://fh.unpad.ac.id/covid-19-dalam-perspektif-one-health-approach-dan-law-enforcement/> (diakses pada tanggal 3 Oktober 2020)

https://www.researchgate.net/publication/340380088_Coronavirus_disease_2019_Tinjauan_Literatur_terkini (diakses pada tanggal 3 Oktober 2020)

LAMPIRAN

Lampiran 1: Dokumentasi Penelitian



Gambar 1.Kantor Disdukcapil Kota Tebing Tinggi
(Sumber: Dokumen Pribadi, 2020)



Gambar 2.Informan Kunci: Sekretaris Disdukcapil Kota Tebing Tinggi yaitu Ibu Febrida Hapni Lubis, SE,MM
(Sumber: Dokumen Pribadi, 2020)



Gambar 3.Informan Utama: Kasubbag Umum dan Kepegawaian Disdukcapil Kota Tebing Tinggi
(Sumber: Dokumen Pribadi, 2021)



Gambar 4.Informan Utama: Kepala Seksi Pengelolaan dan Penyajian Data DisdukcapilKota Tebing Tinggi yaitu Ibu Hetty Ramayaty Munthe, S.Kom (Sumber: Dokumen Pribadi, 2020)



Gambar 5.Informan Tambahan: Masyarakat yang menerima pelayanan dimasa pandemi Covid-19 yaitu Ibu Ratnawaty (Sumber: Dokumen Pribadi, 2020)



Gambar 6.Informan Tambahan: Masyarakat yang menerima pelayanan dimasa pandemi Covid-19 yaitu Bapak Marolop Tua Damanik (Sumber: Dokumen Pribadi, 2020)



Gambar 7.Informan Tambahan: Masyarakat yang menerima pelayanan dimasa pandemi Covid-19 yaitu Ibu Siti Kodijah (Sumber: Dokumen Pribadi, 2020)



Gambar 8.Informan Tambahan: Masyarakat yang menerima pelayanan dimasa pandemi Covid-19 yaitu Sahat
(Sumber: Dokumen Pribadi, 2020)



Gambar 9.Informan Tambahan: Masyarakat yang menerima pelayanan sebelum masa pandemi Covid-19 yaitu Rosmani Siahaan
(Sumber: Dokumen Pribadi, 2021)



Gambar 10.Informan Tambahan: Masyarakat yang menerima pelayanan sebelum masa pandemi Covid-19 yaitu Winda Santika Dewi (Sumber: Dokemn Pribadi, 2021)



Gambar 11.Informan Tambahan: Masyarakat yang menerima pelayanan sebelum masa pandemi Covid-19 yaitu Rizki Wulandari (Sumber: Dokumen Pribadi, 2020)



Gambar 12.Keadaan yang ada di Kantor Disdukcapil Kota Tebing Tinggi dengan menerapkan salah satu protokol kesehatan yaitu berjaga jarak (*sosial distancing*) (Sumber: Dokumen Pribadi, 2020)



Gambar 13.Spanduk layanan dimasa pandemi Covid-19 (Sumber: Dokumen Pribadi, 2020)



Gambar 14.Spanduk SOP pelayanan yang ada di Kantor Disdukcapil Kota Tebing Tinggi
(Sumber: Dokumen Pribadi, 2020)



Gambar 15.Spanduk Alur Administrasi Kependudukan
(Sumber: Dokumen Pribadi, 2020)



Gambar 16.Spanduk jenis-jenis layanan yang ada di Kantor DisdukcapilKota Tebing Tinggi
(Sumber: Dokumen Pribadi, 2020)



Gambar 17.Spanduk layanan dimasa pandemi Covid-19
(Sumber: Dokumen Pribadi, 2020)



Gambar 18.Spanduk layanan via *WhatsApp*
(Sumber: Dokumen Pribadi, 2020)



Gambar 19.Spanduk layanan Gratis
(Sumber: Dokumen Pribadi, 2020)

Lampiran 2: Data Informan

1. Informan Kunci

Nama : Febrida Hapni Lubis, SE,MM

Jenis Kelamin : Perempuan

Jabatan : Sekretaris Disdukcapil Kota Tebing Tinggi

2. Informan Utama

Nama : Lince Siringo-ringo, SH

Jenis Kelamin : Perempuan

Jabatan : Kassubag Umum dan Kepegawaian Disdukcapil Kota Tebing
Tinggi

Nama : Hetty Ramayaty Munthe, S.Kom

Jenis Kelamin : Perempuan

Jabatan : Kepala Seksi Pengelolaan dan Penyajian Data Disdukcapil
Kota Tebing Tinggi

3. Informan Tambahan

Nama : Ratnawaty

Jenis Kelamin : Perempuan

Usia : 53 Tahun

Alamat : Jl. Asrama Kodim

Nama : Marolop Tua Damanik
Jenis Kelamin : Laki-laki
Usia : 41 Tahun
Alamat : Jl. Simalungun Gg. Flamboyan

Nama : Siti Kodijah
Jenis Kelamin : Perempuan
Usia : 37 Tahun
Alamat : Bajenis

Nama : Sahat
Jenis Kelamin : Laki-laki
Usia : 17 Tahun
Alamat : Jl. Rambe

Nama : Rosmani Siahaan
Jenis Kelamin : Perempuan
Usia : 29 Tahun
Alamat : Jl. Bahbolon

Nama : Dinda Santika Dewi
Jenis Kelamin : Perempuan
Usia : 21 Tahun
Alamat : Jl. Perintis Kemerdekaan

Nama : Rizki Wulandari

Jenis Kelamin : Perempuan

Usia : 23 Tahun

Alamat : Jl. Pala Lk.III

Lampiran 3: Daftar Pertanyaan

Pertanyaan untuk Pelayanan Publik Sebelum Masa Pandemi Covid-19

1. Apakah proses pelayanan publik di Kantor Disdukcapil Kota Tebing Tinggi dapat dimengerti dan mudah diakses oleh masyarakat sebelum masa pandemi Covid-19?
2. Apakah pelayanan publik yang ada di Kantor Disdukcapil Kota Tebing Tinggi sudah dilakukan berdasarkan SOP pelayanan yang berlaku sebelum masa pandemi Covid-19?
3. Apakah ada kendala pada saat memberikan pelayanan publik di Kantor Disdukcapil Kota Tebing Tinggi sebelum masa pandemi Covid-19?
4. Bagaimana partisipasi yang diberikan oleh Disdukcapil Kota Tebing Tinggi sebelum masa pandemi Covid-19?
5. Apakah Disdukcapil Kota Tebing Tinggi sudah memberikan pelayanan yang tidak membedakan (suku, ras, agama, golongan, status sosial, lainnya) sebelum masa pandemi Covid-19?
6. Apakah masyarakat yang menerima pelayanan dan petugas Disdukcapil Kota Tebing Tinggi sudah saling memenuhi keseimbangan hak dan kewajiban masing-masing sebelum masa pandemi Covid-19?

Pertanyaan untuk Pelayanan Publik dimasa Pandemi Covid-19

1. Apakah proses pelayanan publik di Kantor Disdukcapil Kota Tebing Tinggi dapat dimengerti dan mudah diakses oleh masyarakat dimasa pandemi Covid-19?
2. Apakah pelayanan publik yang ada di Kantor Disdukcapil Kota Tebing Tinggi sudah dilakukan berdasarkan SOP pelayanan yang berlaku dimasa pandemi Covid-19?
3. Apakah ada kendala pada saat memberikan pelayanan publik di Kantor Disdukcapil Kota Tebing Tinggi dimasa pandemi Covid-19?
4. Bagaimana partisipasi yang diberikan oleh Disdukcapil Kota Tebing Tinggi dimasa pandemi Covid-19?
5. Apakah Disdukcapil Kota Tebing Tinggi sudah memberikan pelayanan yang tidak membedakan (suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lainnya) dimasa pandemi Covid-19?
6. Apakah masyarakat yang menerima pelayanan dan petugas Disdukcapil Kota Tebing Tinggi sudah saling memenuhi keseimbangan hak dan kewajiban masing-masing dimasa pandemi Covid-19?

