

# **STRATEGI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PANGANDARAN DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA MASA PANDEMI COVID-19**

**Windi Wyranti<sup>1</sup>, Aan Anwar Sihabudin<sup>2</sup>, Ii Sujai<sup>3</sup>**

*Universitas Galuh, Ciamis, Indonesia*

E-mail: windiwyranti25@gmail.com

## **ABSTRAK**

*Penelitian ini dilatarbelakangi dengan adanya pandemi Covid-19 yang telah berdampak pada perubahan pola kerja di bidang urusan kependudukan di Indonesia, termasuk pelayanan publik bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangandaran. Sasaran dalam penelitian ini yaitu masyarakat yang berada di Kabupaten Pangandaran yang memiliki beberapa kendala dalam pelayanan administrasi kependudukan, diantaranya yaitu ketersediaan aparatur yang masih kurang, pembagian jumlah pegawai terhadap jam operasional kerja, kurangnya pemahaman masyarakat akan pentingnya mengikuti protokol kesehatan saat melakukan proses pembuatan administrasi kependudukan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis strategi yang dilakukan dalam pelaksanaan peningkatan pelayanan administrasi kependudukan pada masa pandemi Covid-19 di Kabupaten Pangandaran. Metode yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif. Data yang diambil berdasarkan data primer berupa kata-kata dan tindakan yang diperoleh dari lapangan dan data sekunder berupa dokumen-dokumen dan laporan-laporan yang relevan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangandaran. Teknik pengumpulan data dalam skripsi ini menggunakan teknik studi kepustakaan dan studi lapangan berupa observasi dan wawancara. Sedangkan untuk teknik analisis data peneliti melakukan reduksi data, penyajian data dan menarik kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Strategi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangandaran dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Masa Pandemi Covid-19 pada dasarnya sudah berjalan dan cukup baik. Akan tetapi belum optimal, karena masih ditemui beberapa hambatan diantaranya masih telatnya pemberian insentif untuk para pegawai diakibatkan anggaran yang dialokasikan untuk kepentingan yang lebih mendesak yaitu untuk penanganan Covid-19, masih kurangnya jumlah pegawai dibandingkan dengan pelanggan yang harus dilayani dan masih banyaknya masyarakat yang tidak mengetahui tata cara pendaftaran online dan masih sedikitnya kesadaran masyarakat mengenai pentingnya pembuatan administrasi kependudukan.*

**Kata Kunci:** *Strategi, Pelayanan, Kependudukan*

## PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari Aparatur Sipil Negara. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea ke empat, yang meliputi empat aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu:

*“Melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.”*

Undang-Undang Tentang Aparatur Sipil Negara (ASN) Nomor 5 Tahun 2014 dalam pasal 6 mengatakan ASN (Aparatur Sipil Negara) adalah Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK) dengan memiliki tiga fungsi pokok yaitu pelaksana kebijakan publik, pelayan publik, dan perekat dan pemersatu bangsa. Pada hakikatnya aparatur adalah pengimplementasi dari adanya sebuah kedudukan, tugas, hak, wewenang, dan tanggung jawab selaku penyelenggara birokrasi Negara. Oleh karenanya diperlukan aparatur yang kompeten yaitu aparatur yang berjiwa sebagai pelayan masyarakat dengan tujuan dapat menghasilkan kinerja yang baik, jujur, adil, merata, dan tidak diskriminatif.

Merujuk pada hal tersebut, manajemen sumber daya aparatur diperlukan sebagai landasan pengelolaan aparatur. Kebijakan mengenai manajemen sumber daya

aparatur yang salah satunya adalah penilaian kinerja seyogyanya bisa mencakup kelengkapan usaha dan upaya demi memaksimalkan *efisiensi*, *efektivitas*, dan *profesionalisme* dalam pelaksanaan tugas pokok, peran, dan tanggung jawab aparatur demi tercapainya kinerja pelayanan yang maksimal. Oleh karenanya kinerja yang baik di perlukan dalam memaksimalkan pelayanan oleh aparatur pemerintah yang sejalan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menyebutkan pada hakikatnya pelayanan publik harus dipusatkan pada kualitas dan kuantitas pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Pemerintah daerah memiliki tanggung jawab untuk menjalankan program yang telah termuat dalam Undang-Undang Pemerintah Daerah Nomor 23 Tahun 2014, pasal 12 menyebutkan urusan pemerintahan konkuren yang memuat kewenangan pemerintah daerah dan menjadi kewajiban pelaksanaan otonom daerah, dalam hal urusan wajib non pelayanan dasar salah satunya adalah administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

Administrasi kependudukan merupakan faktor penting dalam perannya sebagai penggerak pembangunan di Indonesia, dimana dengan melihat struktur administrasi penduduk suatu daerah, maka dapat diketahui juga informasi terkait dokumen penduduk secara real dan tersedianya informasi sinkron antara keberadaan penduduk dengan situasi daerah tempat tinggal. Oleh karena itu

Pengelolaan administrasi kependudukan membutuhkan para aparatur sipil negara (ASN) sebagai pelayan masyarakat yang dituntut memiliki kinerja tinggi dan mampu mengemban tugas pokok dan fungsinya, terlebih dimasa sekarang adanya suatu pandemi *Covid-19* yang membuat para aparatur sipil negara (ASN) mendapat beberapa kendala dalam menjalankan fungsinya.

Wabah pandemi yang selanjutnya disebut *Corona Virus Disease 2019 (Covid-19)* ini mulai berkembang di Negara Indonesia pada awal tahun 2020. Hal ini tentu sangat membahayakan keadaan suatu Negara baik itu dari segi kesehatan, pembangunan, dan perekonomian. Demi menjaga situasi dan kondisi dalam Negara tetap stabil, maka pemerintah Indonesia mengeluarkan suatu kebijakan, yaitu adanya penerapan protokol kesehatan dalam segala aspek kehidupan, tidak terkecuali untuk para aparatur sipil negara (ASN). Beberapa penerapan protokol kesehatan tersebut adalah dengan melaksanakan *Work From Home (WFH)*. Pandemi *Covid-19* telah berdampak pada perubahan pola kerja di bidang urusan kependudukan di Indonesia, termasuk pelayanan publik bidang administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangandaran. Menyikapi hal tersebut, Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangandaran menyusun langkah-langkah strategi peningkatan pelayanan

administrasi kependudukan pada masa Pandemi *Covid-19*.

Dari hasil observasi diatas, peneliti temukan masalah bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangandaran semakin tidak optimal, hal ini di tandai dengan adanya indikator-indikator sebagai berikut:

1. Ketersediaan aparatur yang hanya berjumlah 17 orang Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan 31 orang tenaga kontrak, sehingga mengakibatkan tidak terlayannya permintaan masyarakat yang ingin mengurus dokumen kependudukan.
2. Adanya penerapan protokol kesehatan *Covid-19* oleh pemerintah yang membuat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangandaran membagi jumlah pegawai yang masuk sehingga harus memberlakukan tambahan jam operasional kerja.
3. Kurangnya pemahaman masyarakat akan pentingnya mengikuti protokol kesehatan saat melakukan proses pembuatan administrasi kependudukan. Masih banyak masyarakat yang tidak menjaga jarak, tidak memakai masker dan tidak mencuci tangan ketika proses pembuatan administrasi kependudukan.

Berdasarkan identifikasi masalah yang menjadi fokus penelitian di atas, masalah penelitian dirumuskan sebagai

berikut: Bagaimana Strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangandaran dalam pelayanan administrasi kependudukan pada masa Pandemi *Covid-19*?

## **KAJIAN PUSTAKA**

### **Strategi**

Strategi menurut Ferdian (2017:23) adalah: untuk mencapai tujuan dengan memperhatikan faktor eksternal dan faktor internal suatu organisasi. Suatu organisasi harus menentukan strategi yang cocok untuk digunakan oleh perusahaan dalam menentukan tujuan kedepannya. Sebagaimana visi dan misi yang telah ditetapkan. Penulis mengutip dari beberapa ahli tentang strategi.

Menurut Chandler (Rangkuti, 2008 : 3), “Strategi adalah alat untuk mencapai tujuan perusahaan dalam kaitannya dengan tujuan jangka Panjang, program tindak lanjut, serta prioritas alokasi sumber daya.”

Hax, dkk (Salusu, 2003 : 100-101), memberikan rumusan yang komprehensif tentang strategi yaitu sebagai berikut:

1. Suatu pola keputusan yang konsisten, menyatu dan integral;
2. Menentukan dan menampilkan tujuan organisasi dalam artian sasaran jangka panjang, program bertindak dan prioritas alokasi sumber daya;
3. Menyeleksi bidang yang akan digeluti atau akan digeluti organisasi;
4. Mencoba mendapatkan keuntungan yang mampu

bertahan lama, dengan memberikan respon yang tepat terhadap peluang dan ancaman dari lingkungan eksternal organisasi dan kekuatan serta kelemahannya;

5. Melibatkan semua tingkat hierarki dari organisasi.

Dari berbagai definisi diatas dapat disampaikan bahwa strategi adalah pendekatan secara keseluruhan yang berkaitan dengan pelaksanaan gagasan, perencanaan dan eksekusi sebuah aktivitas dalam kurun waktu tertentu. Strategi adalah faktor pengkoordinasi, prinsip yang menjadi penuntun, ide utama dan pemikiran dibalik program taktis. Singkatnya, strategi adalah cara bagaimana perusahaan akan mencapai tujuan dan taktik apa yang akan perusahaan gunakan untuk mencapai tujuan utama dari sebuah organisasi secara efektif.

### **Perencanaan Strategi**

Bryson (2007:161) mengidentifikasi isu-isu strategis adalah: Jantung dalam proses perencanaan strategi, isu strategis merupakan pilihan kebijakan pokok yang mempengaruhi mandate, nilai organisasi, tingkat dan kombinasi pelayanan, biaya, struktur, proses, dan manajemen.

Menurut Hubeis (2014: 32-33) tujuan analisis lingkungan yaitu:

- (a) Untuk menyediakan kemampuan menanggapi masalah-masalah dalam lingkungan bagi manajemen perusahaan,
- (b) Untuk menyelidiki kondisi masa depan lingkungan organisasi dan

- memasukkannya ke pengambilan keputusan organisasi,
- (c) Untuk mengenali masalah-masalah mendesak saat ini yang nyata.

Lebih jauh Yunus (2016:83) menyampaikan: Lingkungan internal merupakan lingkungan yang berada di dalam organisasi. Lingkungan internal juga dapat digunakan untuk mengidentifikasi *strengths* (kekuatan) dan *weakness* (kelemahan).

Di lain pihak Yunus (2016:62) juga mengungkapkan tentang analisis lingkungan eksternal mencakup pemahaman berbagai faktor di luar organisasi yang mengarah pada munculnya kesempatan dan ancaman bagi organisasi. Faktor yang terdapat pada lingkungan eksternal yaitu faktor ekonomi, faktor sosial budaya, dan faktor politik.

Strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik merupakan salah satu agenda reformasi birokrasi, yang berpacu pada kenyataan buruk kondisi kualitas pelayanan dan sebagian besar ditentukan oleh kualitas sikap dan aparatur pemerintah yang tidak terpuji dan tidak bertanggung jawab. Konsep yang ditawarkan para ahli untuk meningkatkan pelayanan publik cukup banyak dan salah satu diantara strategi tersebut yang cukup dominan, yaitu strategi Osborne dan Plastrik (2000 : 44) terdapat lima strategi penyelenggaraan pelayanan publik yang dapat diterapkan pada organisasi pemerintahan guna meningkatkan kualitas pelayanan, yaitu:

1. Strategi Inti

2. Strategi Konsekuensi
3. Strategi Pelanggan
4. Strategi Pengendalian
5. Strategi Budaya

### **Pelayanan**

Menurut Moenir (2014 : 26) mendefinisikan pelayanan sebagai:

Kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Pelayanan publik menurut Kurniawan (Sinambela, dkk, 2014 : 5) diartikan, “Pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.”

Menurut Suryokusumo (2008 : 31), “Kinerja pelayanan publik sangat terkait dengan keberhasilan mencapai tahapan dari proses peningkatan pelayanan kepada masyarakat yang diwujudkan dalam *milestone* keberhasilan.”

Menurut Agus Dwiyanto (Suryokusumo, 2008 : 37) berpendapat bahwa:

Indikator kinerja pelayanan publik adalah produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas, dan lain-lain yang dikelompokkan dalam dua kategori utama, yaitu indikator kinerja yang berorientasi hasil dan indikator kinerja

pelayanan publik yang berorientasi proses.

Keputusan Menteri Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, menguatkan teori yang ada bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan BUMN/ BUMD dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

Dari berbagai definisi di atas dapat disampaikan bahwa pelayanan publik pada dasarnya adalah upaya pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dengan demikian, pemerintah sebagai penyelenggara Negara harus dapat memenuhi kebutuhan masyarakat secara menyeluruh melalui pemberian pelayanan yang berkualitas, salah satunya pelayanan administrasi kependudukan.

### **Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan intinya pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi kebutuhan pengguna jasa. Menurut Wyckof (Nusya'bani, 2006 : 19-20), "Kualitas pelayanan merupakan tingkat kesempurnaan yang diharapkan."

Menurut Elhaitammy (Tjiptono, 2009 : 58) mengemukakan bahwa:

*Service excellence* atau pelayanan prima (pelayanan yang unggul) adalah suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan. Secara garis besar ada 4 (empat) unsur pokok dalam konsep ini, yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan. Komponen yang berjumlah empat tersebut merupakan suatu kesatuan pelayanan yang terintegrasi, artinya pelayanan atau jasa menjadi tidak *excellence* bila ada salah satu atau lebih komponen yang kurang. Di samping itu, keempat komponen ini akan lebih bermakna bila didukung oleh suatu strategi pelayanan yang tepat, karena strategi pelayanan merupakan arah dan pedoman bagi organisasi untuk memberikan pelayanan terbaiknya.

Menurut Winston Dictionary, kualitas adalah tingkat kesempurnaan dari penampilan sesuatu yang sedang diamati (Suranto, 2014).

Sedangkan menurut Tjiptono kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Suranto, 2014).

Oleh karena itu, pelayanan prima tercapai apabila pelayanan yang dialami sudah selesai dengan atau lebih baik dari harapan pelanggan. Atau dengan kata lain sesuatu yang diinginkan pelanggan adalah pelayanan yang dapat diselesaikan tepat waktu dengan kualitas yang prima sesuai kesepakatan yang telah ditentukan sebelumnya.

### **Pelayanan Publik**

Menurut American Marketing Association yang dikutip oleh Donald dalam Hardiyansyah (2011) bahwa pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Lebih lanjut, Lovelock dalam Hardiyansyah, mengemukakan bahwa "service" adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami". Artinya service merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan.

Pelayanan publik (public services) oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (Zainuddin, 2016).

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa disamping manajemen kualitas jasa pelayanan publik yang harus diperbaiki, disisi lain juga para pihak pemberi pelayanan utamanya pelayanan di sektor publik, harus memahami prinsip-prinsip pelayanan publik, memahami arti dan

pentingnya menjalankan administrasi secara efektif, efisien, rasional, berkeadilan, dan mensejahterakan. Para pihak manajer atau pimpinan organisasi publik, baik di level top manager, midle manager, maupun di level low manager, harus memahami dan menguasai konsep organisasi, karena organisasi merupakan alat administrasi dan manajemen dalam melaksanakan segala kebijakan yang dibuat pada tingkatan administratif maupun manajerial, dan manajemen merupakan sistem yang mengatur jalannya organisasi, serta penting juga antara pemberi dan penerima layanan publik, memahami hak dan kewajibannya masing-masing, agar apa yang menjadi harapan antara pemerintah yang berkewajiban memberikan pelayanan yang cepat, tepat, efektif, efisien, transparan, dan akuntabel dapat terwujud.

### **Pelayanan Administrasi**

Secara etimologis, administrasi berasal dari kata *ad* dan *ministrare* yang berarti sebagai berikut: melayani, membantu, memenuhi, melaksanakan, menerapkan, mengendalikan, menyelenggarakan, mengarahkan, mengahasil gunakan, mengelola, mengemudikan, mengatur, mengurus mengusahakan dan mendayagunakan. (Inu Kencana Syafii, 2003 : 6).

Menurut Ulbert (dalam Umar Husein 2004 : 2) definisi administrasi dapat dilihat dalam pengertian sempit dan luas. Administrasi secara sempit didefinisikan sebagai penyusunan dan pencatatan data dan informasi secara otomatis baik internal maupun eksternal

dengan maksud menyediakan keterangan serta memudahkan untuk memperoleh kembali baik sebagian maupun menyeluruh. Pengertian administrasi secara sempit lebih tepatnya disebut tata usaha. Sedangkan administrasi secara luas mempunyai arti sebagai suatu kerja sama yang dilakukan oleh sekelompok orang dan/organisasi berdasarkan pembagian kerja sebagaimana ditentukan dengan struktur dengan mendayagunakan sumber daya untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien.

Pelayanan administrasi adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dekomendasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, keterangan dan lain-lain. (dalam Harbani Pasalong, 2007:129)

Pelayanan masyarakat dalam administrasi berupa:

1. Surat pengantar pembuatan KTP
2. Surat pengantar pembuatan KK
3. Surat keterangan berdomisili
4. Surat pengantar pembuatan surat tanah
5. Rekomendasi izin tempat usaha
6. Legalisir
7. Surat pindah
8. Pembuatan surat kelahiran

Untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi administrasi adalah melalui perumusan kembali perencanaan strategi, memberikan penghargaan atas kinerja pegawai,

terorientasi pada publik dalam memberikan pelayanan, dan memberdayakan pegawai.

### **Kependudukan**

Penduduk adalah orang dalam matranya sebagai pribadi, anggota keluarga, anggota masyarakat, warga negara dan himpunan kuantitas yang bertempat tinggal di suatu tempat dalam batas wilayah tertentu. (Mantra, 2009)

Kependudukan dapat diartikan sebagai segala hal yang berhubungan dengan jumlah, umur, perkawinan, agama, jenis kelamin, kelahiran, kematian, kualitas, mobilitas dan juga ketahanan yang berkaitan dengan ekonomi, sosial, budaya, dan politik.

Pengelolaan kependudukan dan pembangunan keluarga adalah upaya terencana untuk mengarahkan perkembangan kependudukan dan pembangunan keluarga untuk mewujudkan penduduk tumbuh seimbang dan mengembangkan kualitas penduduk pada seluruh dimensi penduduk. Perkembangan kependudukan adalah kondisi yang berhubungan dengan perubahan keadaan kependudukan yang dapat berpengaruh dan dipengaruhi oleh keberhasilan pembangunan berkelanjutan.

Kualitas penduduk adalah kondisi penduduk dalam aspek fisik dan nonfisik yang meliputi derajat kesehatan, pendidikan, pekerjaan, produktivitas, tingkat sosial, ketahanan, kemandirian, kecerdasan, sebagai ukuran dasar untuk mengembangkan kemampuan dan menikmati kehidupan



sebagai manusia yang bertaqwa, berbudaya, berkepribadian, berkebangsaan dan hidup layak.

### ***Covid 19***

Infeksi virus Corona disebut *Covid-19* (*Corona Virus Disease* 2019) dan pertama kali ditemukan di kota Wuhan, China pada akhir Desember 2019. Virus ini menular dengan sangat cepat dan telah menyebar ke hampir semua negara, termasuk Indonesia, hanya dalam waktu beberapa bulan.

Corona virus adalah kumpulan virus yang bisa menginfeksi sistem pernapasan. Pada banyak kasus, virus ini hanya menyebabkan infeksi pernapasan ringan, seperti flu. Namun, virus ini juga bisa menyebabkan infeksi pernapasan berat, seperti infeksi paru-paru (*pneumonia*).

Gejala awal infeksi virus Corona atau *Covid-19* bisa menyerupai gejala flu, yaitu demam, pilek, batuk kering, sakit tenggorokan, dan sakit kepala. Setelah itu, gejala dapat hilang dan sembuh atau malah memberat. Penderita dengan gejala yang berat bisa mengalami demam tinggi, batuk berdahak bahkan berdarah, sesak napas, dan nyeri dada. Gejala-gejala tersebut muncul ketika tubuh bereaksi melawan virus Corona. Secara umum, ada 3 gejala umum yang bisa menandakan seseorang terinfeksi virus Corona, yaitu:

1. Demam (suhu tubuh di atas 38 derajat *Celsius*)
2. Batuk kering
3. Sesak napas

Jika ditelaah seluruh instrument hukum yang diterbitkan dalam

keदारuratan penyebaratan *Covid-19* pada dasarnya hanya bersifat pedoman. Kelabilan pemerintah dalam pengaturan mengenai upaya pemutusan rantai penyebaran virus ini pun tampak begitu jelas antara lain ketika aturan larangan mudik diterbitkan beberapa saat kemudian diberikan pengecualiaan misalnya dengan menggunakan istilah pulang kampung atau bepergian nonmudik.

Berbagai regulasi yang terbit dalam pandemic *Covid-19* ini tidak dapat dipungkiri masih sangat rapuh sehingga masih sulit untuk menjadi instrument yang ampuh untuk melakukan perlawanan terhadap virus ini. Hal ini jelas karena keberadaan instrument hukum ini berhadapan dengan berbagai kondisi dan dampak sosial dan ekonomi yang ikut mempengaruhi kelabilan pemerintah dalam implemenasi peraturan perundang-undangan baik pusat maupun daerah.

## **METODE**

### **Jenis Penelitian**

Metode penelitian adalah cara yang ditempuh dalam melakukan penelitian yang memiliki langkah-langkah sistematis. Adapun desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deksriptif kualitatif. Menurut Moleong (2017: 6), deskriptif berarti:

Penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, presepsi, motivasi, tindakan,

dll. Secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.

Menurut Sugiyono (2015 : 3) mengemukakan bahwa:

Metode kualitatif digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam, suatu data yang mengandung makna. Makna adalah data yang sebenarnya, data yang pasti merupakan suatu nilai dibalik data yang tampak. Oleh karena itu dalam penelitian kualitatif tidak menekankan pada generalisasi, tetapi lebih menekankan pada makna. Generalisasi data penelitian kualitatif dinamakan *transferability*, artinya hasil penelitian tersebut dapat digunakan di tempat lain, manakala tempat tersebut memiliki karakteristik yang tidak jauh berbeda.

Menurut Nana Syaodih Sukmadinata (2011) berpendapat bahwa:

Penelitian kualitatif ditujukan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, baik bersifat alamiah maupun rekayasa manusia, yang lebih memperhatikan mengenai karakteristik, kualitas, terekaitan antar kegiatan. Selain itu, penelitian kualitatif tidak memberikan perlakuan manipulasi atau perubahan pada variable-variabel yang diteliti, melainkan menggambarkan suatu kondisi yang apa adanya. Satu-satunya perlakuan yang diberikan hanyalah penelitian itu sendiri, yang dilakukan

melalui observasi, wawancara dan dokumentasi.

Dalam penelitian ini dapat dibedakan antara data dan sumber data, menurut Arikunto (2013:161) mengemukakan bahwa : “Data adalah hasil pencatatan peneliti baik yang berupa fakta ataupun angka”.

Dan pada penelitian ini peneliti menggunakan data kualitatif sebagaimana yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman (Silalahi, 2012:284) : “Data kualitatif merupakan sumber dari deskripsi yang luas dan berlandaskan kukuh, serta memuat penjelasan tentang proses-proses yang terjadi dalam lingkup setempat”.

Berkenaan dengan data dalam penelitian ini, adalah sejumlah keterangan dan informasi yang berhubungan dengan Strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangandaran dalam pelayanan administrasi kependudukan pada masa Pandemi *Covid-19*. Dalam penelitian ini terdiri dari 2 (dua) jenis data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder. Dimana data primer adalah data yang diperoleh dari hasil jawaban wawancara dan informan. Sedangkan yang dimaksud dengan data sekunder adalah data yang diperoleh dari dokumentasi, statistik dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangandaran, buku-buku yang berkaitan dengan penelitian.

Adapun yang termasuk data dalam penelitian ini adalah meliputi:

1. Hasil wawancara

2. Data dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangandaran

Sumber data adalah subjek darimana data dapat diperoleh (Arikunto, 2010:72). Dalam melakukan penelitian ini data-data yang diperlukan di peroleh dari dua sumber yaitu :

1. Sumber data primer

Data primer merupakan data yang diperoleh dari sumbernya secara langsung, seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data primer adalah data yang bersumber dari informan yang mengetahui secara jelas dan rinci mengenai masalah yang sedang diteliti. Kata-kata atau ucapan lisan dan perilaku manusia merupakan data utama atau data primer dalam suatu penelitian.

2. Sumber data sekunder Data sekunder yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung oleh peneliti. Sumber data sekunder dalam penelitian ini adalah dokumen-dokumen di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjar, dan buku literatur yang berkaitan dengan masalah yang sedang diteliti.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Gambaran Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangandaran

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten

Pangandaran pembentukannya berdasarkan pada Peraturan Daerah Nomor 31 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Pangandaran. Selanjutnya untuk tugas, fungsi dan tata kerja organisasi diatur oleh Peraturan Bupati Pangandaran Nomor 57 Tahun 2016 Tentang Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Sumber Daya Manusia (SDM) adalah faktor sentral dalam suatu institusi/organisasi. Apapun bentuk serta tujuannya, organisasi dibuat berdasarkan berbagai visi untuk kepentingan manusia dan dalam pelaksanaan misinya dikelola dan diurus oleh manusia. Jadi, manusia merupakan faktor strategis dalam semua kegiatan institusi/organisasi. Kondisi institusi/organisasi akan sangat dipengaruhi dan tergantung pada kualitas serta kemampuan kompetitif sumber daya manusia yang dimilikinya. Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten pangandaran berjumlah 48 orang yang terdiri dari 17 orang pegawai PNS dan 31 orang pegawai Non PNS.

### B. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangandaran

Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 31 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Pangandaran. Selanjutnya untuk tugas, fungsi dan tata

kerja organisasi diatur oleh Peraturan Bupati Pangandaran Nomor 57 Tahun 2016 Tentang Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas Dan Tata Kerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil dilengkapi struktur organisasi sebagai berikut:

- 1) Kepala Dinas;
  - 2) Sekretariat, terdiri dari :
    - a. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian;
    - b. Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan.
  - 3) Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, terdiri dari :
    - a. Seksi Identitas Penduduk;
    - b. Seksi Pindah Datang Penduduk;
    - c. Seksi Pendataan Penduduk.
  - 4) Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, terdiri dari :
    - a. Seksi Kelahiran;
    - b. Seksi Perkawinan dan Perceraian;
    - c. Seksi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian.
  - 5) Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data, terdiri dari :
    - a. Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan;
    - b. Seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan;
    - c. Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan.
  - 6) Kelompok jabatan fungsional.
- C. Uraian Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangandaran**

Dalam kedudukannya sebagai Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Pangandaran, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangandaran mempunyai tugas untuk:

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas membantu Bupati melaksanakan urusan Pemerintah bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang menjadi wewenang Daerah dan Tugas Pembantuan yang diberikan kepada Kabupaten.

Untuk melaksanakan tugas tersebut di atas, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangandaran mempunyai fungsi sebagai berikut:

1. Penyelenggaraan kebijakan teknis dan penyusunan perencanaan program bidang kependudukan dan pencatatan sipil;
2. Pengkoordinasian pelaksanaan kebijakan bidang kependudukan dan pencatatan sipil;
3. Pengkoordinasian pelaksanaan pelayanan bidang kependudukan dan pencatatan sipil;
4. Pelaksanaan pembinaan dan pengembangan sumberdaya manusia pengelola administrasi kependudukan;
5. Pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan pencatatan sipil dan administrasi kependudukan;
6. Pelaksanaan kebijakan kerjasama antar daerah dalam pengendalian penduduk, pengembangan kualitas

- mobilitas/ penataan persebaran penduduk;
7. Penetapan norma, standar, prosedur dan kriteria penyelenggaraan administrasi kependudukan;
  8. Pengkoordinasian penyelenggaraan pelayanan akta pencatatan sipil yang meliputi kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, pengakuan dan pengesahan anak serta pendokumentasian hasil pencatatan sipil;
  9. Pengelola manajemen administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
  10. Pengawasan dan pengelolaan sistem informasi administrasi kependudukan dan jaringan komunikasi data kependudukan sampai dengan tingkat kecamatan, desa dan kelurahan;
  11. Pelaksanaan fasilitas, sosialisasi, bimbingan teknis, advokasi, supervisi dan konsultasi pelaksanaan kebijakan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
  12. Pembinaan, koordinasi pengendalian dan fasilitasi pelaksanaan kegiatan bidang kependudukan dan pencatatan sipil;
  13. Pelaksanaan pemantauan, evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan pendaftaran penduduk, menyusun rumusan penetapan indikator kependudukan, proyeksi penduduk dan analisa dampak kependudukan;
  14. Pengkoordinasian pelaksanaan monitoring dan evaluasi pelaksanaan kebijakan bidang kependudukan dan pencatatan sipil;
  15. Pembinaan dan pengendalian dan monitoring terdapat Unit Pelaksanaan Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil; dan
  16. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- D. Strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangandaran Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Masa Pandemi Covid-19**
- Pada isi deskripsi hasil penelitian, penulis akan menjelaskan hasil penelitian mengenai Strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangandaran Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Masa Pandemi Covid-19. Mengenai hasil wawancara yang telah penulis lakukan yaitu sebagai berikut:
- 1. Strategi inti**
- Bagian kritis pertama dari DNA adalah bagian yang menentukan tujuan sistem dan organisasi pemerintahan. Jika suatu organisasi tidak jelas tujuannya atau punya tujuan ganda dan saling bertentangan organisasi itu tidak bisa mencapai kinerja yang tinggi. Strategi yang menjelaskan tujuan disebut sebagai strategi inti, karena berkaitan dengan fungsi inti pemerintahan, fungsi mengarahkan. Strategi menghapus fungsi-fungsi yang tidak lagi menjalankan tujuan pemerintah yang sebenarnya, fungsi yang bisa lebih baik jika dikerjakan

oleh sektor swasta atau oleh tingkat pemerintahan yang lain. Strategi ini memisahkan fungsi mengarahkan dari fungsi melaksanakan (dan fungsi pelayanan dari penegakan), sehingga tiap organisasi dapat memusatkan pada satu tujuan. Dan strategi ini meningkatkan kemampuan pemerintah untuk mengarahkan dengan menciptakan mekanisme baru guna mendefinisikan tujuan dan strategi.

## **2. Strategi konsekuensi**

Bagian penting kedua dari DNA sistem pemerintahan adalah DNA yang menentukan sistem *insentif* pemerintah. DNA birokratis memberi *insentif* yang kuat kepada pegawai untuk taat aturan dan tunduk. Inovasi hanya akan membawa kesulitan, status quo terus-menerus mendatangkan hadiah. Pegawai dibayar sama tanpa memandang hasil. Dan sebagian besar organisasi adalah monopoli atau mendekati monopoli yang diisolasi dari kegagalan-kegagalan mereka. Tidak seperti perusahaan swasta, mereka tidak kehilangan pendapatan atau keluar dari bisnis jika pesaing bisa melakukan pekerjaan yang lebih baik.

## **3. Strategi pelanggan**

Bagian fundamental berikutnya dari sistem DNA terutama memusatkan pada *akuntabilitas*, pertanggungjawaban, kepada siapa seharusnya organisasi bertanggungjawab? (Tepatnya, kelima strategi menyentuh persoalan tanggungjawab. Tetapi dengan membuat organisasi bertanggungjawab kepada pelanggan mereka, strategi

pelanggan yang paling erat kaitannya dengan persoalan tanggungjawab). Sebagian besar entitas pemerintah bertanggungjawab kepada pejabat terpilih, yang membuat entitas itu, menentukan fungsi mereka dan mendanai mereka. Karena pejabat ini ditekan terus-menerus untuk menjawab tuntutan kelompok-kelompok kepentingan, mereka sering lebih peduli terhadap penggunaan sumber daya pemerintah daripada terhadap hasil-hasil yang mereka peroleh. Strategi pelanggan memecah pola ini dengan menggeser sebagian pertanggungjawaban kepada pelanggan. Strategi ini memberi pilihan kepada pelanggan mengenai organisasi yang memberikan pelayanan dan menetapkan standar pelayanan pelanggan yang harus dipenuhi oleh organisasi-organisasi itu.

## **4. Strategi Pengendalian**

Bagian keempat dari DNA menentukan letak kekuasaan pengambilan keputusan. Dalam sistem birokrasi, sebagian sistem kekuasaan tetap ada di dekat puncak hierarki. Dalam demokrasi, kekuasaan pertamanya mengalir dari warga ke pejabat-pejabat terpilih, kemudian dari pejabat-pejabat terpilih ke staf badan-badan pusat, akhirnya dari badan-badan pusat turun ke para manajer badan ("lini") pelaksana. Strategi pengendalian secara signifikan mendorong turun kekuasaan pengambilan keputusan melalui hierarki dan kadang-kadang keluar ke kelompok masyarakat. Strategi ini menggeser bentuk

pengendalian yang digunakan dari aturan-aturan yang rinci serta komando hierarkis ke misi bersama dan sistem yang menciptakan akuntabilitas kinerja. Strategi ini memberdayakan organisasi dengan mengendurkan cengkraman badan kontrol pusat.

### **5. Strategi Budaya**

Bagian kritis terakhir dari DNA sistem pemerintah adalah DNA yang menentukan budaya organisasi pemerintah, nilai-nilai norma, sikap dan harapan pegawai. Budaya sangat dipengaruhi oleh bagian DNA lainnya, oleh tujuan organisasi, sistem insentif, sistem pertanggungjawabannya dan struktur kekuasaannya. Ubahlah unsur-unsur ini maka budaya akan berubah. Tetapi budaya tidak selalu berubah persis seperti apa yang diharapkan para pemimpinnya. Kadang-kadang budaya akan memperkeras resistensi dan kebencian. Seringkali budaya akan berubah lamban sekali dalam memuaskan pelanggan dan pembuat kebijakan.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Strategi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangandaran dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Masa Pandemi *Covid-19* dapat disimpulkan sebagai berikut:

Strategi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangandaran dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Masa

Pandemi *Covid-19* pada dasarnya sudah berjalan dan cukup baik, hal ini dapat dilihat dari beberapa indikator diantaranya: Melakukan reorganisasi berdasarkan fungsi dengan baik dengan pembagian tugas pokok dan fungsi pada masing-masing Bidang sesuai dengan tugas pokok dan fungsi pada bidang tersebut, dalam menentukan visi dan misi organisasi terbentuk dari adanya nilai-nilai, baik implisit maupun eksplisit yang ditunjukkan dengan adanya inovasi dan komunikasi, serta berorientasi pada masa depan organisasi dan dibentuk atas kesepakatan bersama, diberlakukannya sanksi yang tegas bagi semua pegawai yang melanggar aturan yang ada diantaranya pemutusan kontrak bagi pegawai kontrak yang tidak disiplin dan pemotongan tunjangan pegawai bagi pegawai PNS yang tidak disiplin, meningkatkan kepuasan pelanggan agar menjadi lembaga pemerintahan yang sehat dan berjalan dengan semestinya, memberikan pelayanan yang maksimal salah satunya ketika memberikan pelayanan pegawai siap untuk selalu bertanggungjawab atas apa yang dikerjakan, terjalannya koordinasi di antara sesama pegawai, mentaati peraturan yang sudah ditentukan berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang sudah jelas, serta tumbuhnya kesadaran pegawai untuk mementingkan kepentingan dinas diatas kepentingan pribadi dan golongan. Akan tetapi belum optimal, karena masih ditemui beberapa hambatan hal ini dapat dilihat dari beberapa indikator

diantaranya: Penerapan konsekuensi positif kepada para pegawai belum secara maksimal dilaksanakan, hal ini terlihat dari masih telatnya pemberian insentif untuk para pegawai diakibatkan anggaran yang dialokasikan untuk kepentingan yang lebih mendesak yaitu untuk penanganan *Covid-19*, kecepatan dalam penanganan keluhan pelanggan juga masih belum secara maksimal dilaksanakan hal ini karena masih kurangnya jumlah pegawai dibandingkan dengan pelanggan yang harus dilayani, hal ini mengakibatkan masih banyaknya keluhan pelanggan yang tidak terakomodir dan belum melakukan komunikasi dengan baik seperti kurangnya sosialisasi, terbukti dengan masih banyaknya masyarakat yang tidak mengetahui tata cara pendaftaran *online* dan masih sedikitnya kesadaran masyarakat mengenai pentingnya pembuatan administrasi kependudukan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Jamaluddin. (2011). *Perilaku Birokrasi dan Pengambilan Keputusan*. Badan Penerbit UNM: Makassar.
- Effendi, Onong Uchjana. (1993). *Ilmu Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bndung: PT Citra Aditya Bakti.
- H.A.S Moenir. (2014). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Rajawali Pers: Jakarta.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media: Yogyakarta.
- H.M Burhan Bungin. (2013). *METODOLOGI PENELITIAN SOSIAL DAN EKONOMI: Format-format Kuantitatif untuk Studi Sosiologi, Kebijakan, Publik, Komunikasi, Manajemen, dan Pemasaran*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Inu Kencana. (2003). *Birokrasi Pemerintahan Indonesia*. Mandjar Maju: Bandung.
- Mahmudi. (2010). *Manajemen Keuangan Daerah*. Jakarta: Erlangga.
- Muhammad, Arni. (2017). *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mustafa, Delly. (2012). *Perilaku Birokrasi; Diantara Pelayan dan Dilayani*. Fahmis Pustaka: Makassar.
- Moenir, H.A.S., (2010), *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara: Jakarta.
- Osborne, David dan Plastrik. (2000). *Memangkas Birokrasi: Lima*



- Strategi Menuju Pemerintahan Wirausaha*. Jakarta: PPM.
- Rangkuti, Freedy. (2008). *The Power of Brands*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Rangkuti, Freedy. (2015). *Riset Pemasaran*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Salusu. (2003). *Pengambilan Keputusan Stratejik*. Jakarta: Grasindo.
- Satori, Djam'an dan Aan, Komariah. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sinambela. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2012). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF DAN R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Suranto. 2014. *Implementasi Kebijakan otonomi Pelayanan Pendidikan*. In D. Mutiarin & A. Zainuddin (Eds.), *Manajemen Birokrasi dan Kebijakan; Penelusuran Konsep dan Teori*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Tjiptono, Fandy. (2009). *Service Management*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Tjiptono, Fandy. (2015). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Zainuddin. (2016). *Birokrasi dalam Pelayanan Publik*. Ombak: Yogyakarta.
- Zubaedi. (2007). *Wacana Pembangun Alternatif: Ragam Prespektif Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat*. Ar Ruzz Media: Jakarta.
- Andi Ni'mah Sulfiani. *Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo*. Universitas Hasanuddin.
- Dina Ismira Dwi, Herbasuki Nurcahyanto. *Strategi Peningkatan Pelayanan Catatan Sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang (Studi Kasus Kepemilikan Akta Kelahiran)*. Universitas Diponegoro.
- Muhammad Furqoni. *Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo*. Universitas Negeri Surabaya.
- Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara (ASN).

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009  
Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014  
Tentang Pemerintah Daerah.