

**PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN**

(Studi tentang Upaya Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Masa Pandemi
Covid 19 oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan)

SKRIPSI



Di susun :

BOY ADHITIA SUSENO PUTRO

17520016

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA "APMD"
YOGYAKARTA**

2021



**PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN**

(Studi tentang Upaya Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Masa Pandemi
Covid 19 oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan)

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Jenjang Pendidikan Strata Satu (S1)
Program Studi Ilmu Pemerintahan



Disusun Oleh:

BOY ADHITIA SUSENO PUTRO

17520016

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN SRATA 1
SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA "APMD"
YOGYAKARTA**

2021

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah diuji dan diperhatikan di depan tim penguji untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana (S1) Program Studi Ilmu Pemerintahan pada Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta pada:

Hari : Rabu
Tanggal : 18 Agustus 2021
Pukul : 10:30 WIB
Tempat : Ruang Ujian Skripsi STPMD “APMD” Yogyakarta

TIM PENGUJI

Nama	Tanda Tangan
<u>Dr. R Widodo Triputro, M.M.</u> Ketua Penguji/Pembimbing	
<u>Drs. Hastowiyono, M.S.</u> Penguji Samping I	
<u>Dra. Tri Daya Rini, M.Si</u> Penguji Samping II	



Mengetahui,
Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan


Dr. Guno Tri Tjahjoko, M.A.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : BOY ADHITIA SUSENO PUTRO

NIM : 17520016

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul **PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN** (Studi tentang Upaya Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Masa Pandemi Covid 19 oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan) adalah Hasil karya ilmiah saya sendiri dan saya buat dalam bentuk naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain. Kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ada dikemukakan hari ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut dan diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003 Pasal 25 Ayat 2 dan Pasal 70).

Yogyakarta, 13 Desember 2021

Yang membuat pernyataan



BOY ADHITIA SUSENO PUTRO

MOTTO

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan”

QS Al-Insyah: 5

“Tidak masalah kamu berjalan dengan lambat asalkan kamu tidak pernah berhenti
berusaha”

Penulis

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan kesehatan, rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis masih diberikan kesempatan untuk menyelesaikan skripsi yang berjudul “PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN” (Studi tentang Upaya Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Masa Pandemi Covid 19 oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan), Selain itu skripsi sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar kesarjanaan. Walaupun jauh dari kata sempurna, namun penulis bangga telah mencapai titik ini, yang akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan di waktu yang tepat. Skripsi atau tugas akhir ini penulis persembahkan untuk :

- ❖ Ayah dan ibu tercinta, terimakasih atas doa, semangat, motivasi, nasehat serta kasih sayang yang tidak pernah henti sampai saat ini.
- ❖ Saudara-saudaraku, terimakasih telah menjadi penyemangat dalam mengerjakan tugas akhir ini.
- ❖ Dosen pembimbing Bapak Dr. R Widodo Triputro, M.M yang sudah membimbing serta memberi masukan dan saran selama ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
- ❖ Kepada semua teman-teman, saudara yang tidak bisa disebutkan satu persatu, penulis persembahkan skripsi ini untuk kalian.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, anugerah dan hidayah-Nya sehingga penulisan skripsi yang berjudul “PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan)” ini dapat di selesaikan dengan baik. Tugas akhir ini merupakan salah satu persyaratan yang harus dipenuhi oleh mahasiswa dalam memperoleh gelar strata satu (s-1) di Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta.

Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, arahan dan dorongan selama penulis menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Sutoro Eko selaku ketua Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Guno Tri Tjahjoko, MA selaku ketua program studi Ilmu Pemerintahan Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta.
3. Dr. R Widodo Triputro, M.M selaku dosen pembimbing yang telah memberikan masukan serta meluangkan waktu guna membimbing penyusun dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Drs. Hartowiyono, M.Si selaku dosen penguji 1 yang telah memberikan saran dan masukan terhadap skripsi ini.
5. Dra. Tri Daya Rini, M.Si selaku dosen penguji 2 yang telah memberikan saran dan masukan terhadap skripsi ini.
6. Seluruh dosen Program Studi Ilmu pemerintahan (S-1) Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta.
7. Pemerintahan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan yang telah menjadi tempat penelitian guna proses penyelesaian skripsi ini.

8. Bapak/Ibu Dosen pengajar di Prodi Ilmu Pemerintahan STPMD “APMD” Yogyakarta. Yang telah mendidik penulis selama kuliah di STPMD “APMD” Yogyakarta, terima kasih atas ilmu pengetahuan yang telah bapak/ibu bagikan kepada penulis yang tidak dapat penulis peroleh di tempat lain.
9. Teman-teman seperjuangan angkatan 2017 Ilmu Pemerintahan STPMD “APMD” Yogyakarta yang selalu memberikan dorongan dan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini hingga selesai.
10. Semua pihak yang terkait baik langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis merasa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, sehingga kritik dan saran masih penyusun butuhkan demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga apa yang penulis paparkan dapat memberikan manfaat kepada semua pihak, baik penulis maupun pembaca di kemudian hari.

Yogyakarta, 06 Agustus 2021

Penulis

Boy Adhitia Suseno Putro

INTISARI

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan merupakan institusi pelayanan kependudukan yang berlokasi di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pacitan, Jawa Timur. DISDUKCAPIL Kabupaten Pacitan menjadi salah satu tempat untuk menyelenggarakan pelayanan publik berbentuk *online* yang ada di Kabupaten Pacitan dan selain itu DISDUKCAPIL memiliki tanggung jawab mendata dan mengelola data kependudukan dan juga tanggung jawab membantu Bupati Pacitan dalam penyelenggaraan pemerintahan sesuai dengan tugas dan fungsinya. Terdapat masalah yang terjadi pada pelayanannya seperti kurang fokus dalam memberikan pelayanan, pegawai kurang *on time* sehabis jam makan siang dan masa pandemi terdapat pembatasan dalam hal memberikan pelayanan. Maka dari itu peneliti ingin mengetahui bagaimana upaya pelayanan yang terjadi pada masa pandemi Covid 19.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Subyek penelitian adalah Kepala Dinas Dukcapil, Sekertariat dinas, Staf Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Staf Pelayanan Pencatatan Sipil, Staf Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data, *Front office*, Operator dan Pengguna layanan. Informan di tentukan dengan teknik purposive. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang di gunakan adalah deskriptif kualitatif.

Hasil Penelitian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan dalam kondisi normal semua pelayanan dapat dilakukan secara tatap muka dikantor kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Pacitan, namun sejak adanya pandemi virus corona semua kegiatan tatap muka tidak berjalan seperti sebelumnya yang masyarakat bebas datang ke kantor, tetapi sekarang yang dapat datang ke kantor hanya masyarakat yang memerlukan kepengurusan pelayanan dokumen penting dan pelayanan lainnya secara *online*. Hal ini sedikit banyak juga berpengaruh terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, sekaligus juga merupakan tantangan untuk dapat memberikan pelayanan secara *online*. Tentu dalam praktiknya pelayanan secara *online* belum dapat terlaksana secara maksimal mengingat pelayanan secara *online* merupakan hal baru bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Kata Kunci : Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Reformasi Birokrasi adalah perubahan besar dan mendasar dalam paradigma dan tata kelola pemerintahan Indonesia. Atas dasar keinginan reformasi birokrasi yang dilakukan oleh pemerintah sebagai upaya memperbaiki proses birokrasi dari tingkat Pemerintah Pusat hingga Pemerintah Daerah masyarakat menginginkan adanya perbaikan pelayanan dan perbaikan tata kelola birokrasi, sebagai cara membentuk pemerintahan yang bersih (*clean government*) dan pemerintahan yang baik (*good government*).

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat mulai memberikan pelayanan dalam bentuk pengaturan maupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan dan administrasi. Berbagai gerakan reformasi publik (*public reform*) yang dialami negara-negara maju pada awal tahun 1990-an banyak diilhami oleh tekanan masyarakat akan perlunya peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah.

Transisi reformatif yang bergulir sejak tahun 1998 hingga saat ini, bersamaan dengan arus globalisasi memberikan peluang sekaligus tantangan bagi perbaikan tata pemerintahan dan tata negara. Perubahan besar mendorong pemerintah untuk kembali memahami arti pentingnya suatu kualitas pelayanan untuk publik serta pentingnya dilakukan perbaikan mutu pelayanan publik, perbaikan kualitas pelayanan pemerintah untuk publik senantiasa menjadi tuntutan. Dengan mempertimbangkan isu-isu sentral, tuntutan, kritik dan keluhan masyarakat akan buruknya kualitas pelayanan publik, maka perlu mereformasikan kemampuan pemerintah dalam mengatur penyediaan jasa pelayanan publik.

Badan-badan pemerintahan dengan segenap jajarannya dengan kebijakan dan penyediaan pelayanan publik dituntut untuk selalu menghormati hak-hak asasi rakyat, dan tanggap untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan warga publik. Maka menjadikan paradigmatik rakyat sebagai “sang penerima pelayanan“ dengan jajaran birokrasi sebagai “sang pelayan”. Konsepsi ini telah mengubah secara besar-besaran konsepsi klasik dan tradisional tentang status kelembagaan pemerintahan, sejalan dengan langkah modernisasi dan reformasi birokrasi pada takaran demokratisasi sebagai spirit birokrasi, yang terus bermetamorfosis sejalan dengan “arah zaman” pelayanan publik dapat dinyatakan sebagai bentuk pelayanan di sektor publik, yang dilaksanakan aparatur pemerintah dalam bentuk penyediaan barang ataupun jasa sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Salah satu fungsi penting dan utama instansi pemerintah adalah sebagai perangkat pemberi pelayanan. Sebagai itu rencananya, tetapi pelaksanaan kewajiban untuk menyediakan dan memberikan jasa pelayanan oleh berbagai instansi pemerintah kepada masyarakat, dalam kenyataannya masih belum bisa memberikan kepuasan pada warga masyarakat. Dan sudah menjadi rahasia umum bahwa bahwa kondisi pelayanan publik di Indonesia masih di nilai buruk oleh masyarakat pengguna pelayanan publik. Kondisi yang mewarnai kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia berlatar pada perubahan teknologi, kultur, politik, sosial dan ekonomi yang demikian cepat, maka dari itu diperlukan keputusan politik dari pihak negara pemerintah untuk serius dan konsisten mereformasikan model pelayanan publik. Pelayanan publik tidak lagi homogeni negara melainkan bagian dari totalitas kehidupan masyarakat suatu negeri. Kebijakan (*policy*) reformasi pelayanan publik harus di arahkan untuk mencermati dan membenahi berbagai kesalahan kebijakan di masa lalu maupun kebijakan yang berlaku sekarang serta mekanisme pengaturan kelembagaan yang ada. Reformasi pelayanan publik harus menjangkau perubahan yang mendasar dalam rutinitas kerja administrasi, budaya birokrasi, dan prosedur kerja instansi pemerintah guna memungkinkan dikembangkannya kepemimpinan yang berwatak kerakyatan pada birokrasi publik Grindle dan Thomas (1991 :4).

Untuk mewujudkan pemerintahan yang menjalankan fungsinya sebagai pelayan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di perlukan sebuah kebijakan yang mengatur tentang pelayanan publik. Dengan ini, pemerintah

membuat dan menetapkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Undang-Undang ini untuk memberikan kepastian hukum bagi pihak penyelenggara pelayanan publik maupun masyarakat. Aparatur penyelenggara harus merasa memiliki kewajiban hukum untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, agar masyarakat mendapatkan pelayanan yang di butuhkan.

Adapun jenis-jenis pelayanan publik yakni Pelayanan Administratif, Pelayanan Barang dan Pelayanan Jasa. Pelayanan Administratif pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang di butuhkan oleh publik, contohnya Status Kewarganegaraan, Sertifikat, Kompetensi, Kepemilikan atau Penguasaan Terhadap Suatu Barang. Dokumen-dokumen antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, dan Akte Kematian. Pelayanan Barang yakni pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis yang di gunakan oleh publik, contohnya Jaringan Telepon, Penyediaan Tenaga Listrik dan Air Bersih. Pelayanan Jasa yakni pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang di butuhkan oleh publik, contohnya Pendidikan dan Kesehatan.

Administrasi Kependudukan merupakan serangkaian kegiatan penataan dan penertiban, dalam penerbitan dokumen dan tata negara melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil pengelolaan administrasi kependudukan serta pemberdayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan di bidang yang lain. seperti dalam hal ini terdapat kepentingan

penduduk dimana administrasi kependudukan memberikan pemenuhan hak-hak administrasi.

Menurut Undang-Undang yang di terbitkan pemerintah untuk mendata dan memantau penduduk seperti Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah di ubah menjadi Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan. Sebagaimana yang telah di atur dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2008 Pasal 51 ayat (1) tentang Persyarata Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil, “ setiap peristiwa kelahiran dicatat pada instansi pelaksana di tempatnya kelahiran”. Dalam hal ini instansi pelaksana merupakan perangkat pemerintah Kabupaten/Kota yang bertanggung jawab dan berwenang melaksanakan pelayanan publik.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan merupakan institusi pelayanan kependudukan yang dimiliki Republik Indonesia yang berlokasi di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pacitan, Jawa Timur. DISDUKCAPIL Kabupaten Pacitan memiliki tanggung jawab mendata dan mengelola data kependudukan dan juga tanggung jawab membantu Bupati Pacitan dalam penyelenggaraan pemerintahan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Menurut Peraturan Bupati Pacitan Nomor 59 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Tugas dan Fungsi, Struktur Organisasi, Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di jelaskan pada pasal 3 dan 4. Dalam pasal 3 menjelaskan bahwa Dinas mempunyai tugas membantu Bupati

melaksanakan urusan pemerintahan bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang meliputi pelayanan pendaftaran penduduk, pelayanan pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan inovasi pelayanan, Sedangkan pasal 4 menjelaskan tentang fungsinya yakni perumusan kebijakan, pelaksanaan kebijakan, pelaksanaan evaluasi dan pelaporan, serta pelaksanaan administrasi pelayanan pendaftaran penduduk, pelayanan pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan pemanfaatan data dan inovasi pelayanan.

Mengingat data kependudukan adalah masalah yang sangat penting, maka data kependudukan ini harus dikelola dengan baik dan professional guna mendapatkan data penduduk yang *valid* dan akurat. Lembaga di tingkat daerah yang memiliki tugas dalam masalah data kependudukan ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL). Profesionalisme dan kinerja yang baik harus selalu ada dalam diri Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil agar didapat data kependudukan yang akurat. Mengingat pelayanan adalah hal yang sangat fundamental tentu masalah kependudukan ini juga tidak bisa dilepaskan dari pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Pelayanan yang tidak prima yang diberikan oleh Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil akan berimbas kepada masyarakat. Masyarakat akan malas berurusan dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, padahal informasi dari masyarakat sangat dibutuhkan dalam pendataan kependudukan, seperti kelahiran, kematian, mutasi penduduk.

Pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tentu sangat berpengaruh terhadap keakuratan data yang dimiliki oleh dinas tersebut. Data yang dimiliki oleh dinas kebanyakan adalah data yang harus diambil langsung dari masyarakat. Artinya masyarakat sendiri yang harus bertemu langsung dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk mengurus data penduduk. Sebagai contoh masalah akta kelahiran, akta kematian, E-KTP, mutasi penduduk, jika masyarakat tidak datang langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tentu dinas tidak akan tahu peristiwa – peristiwa penting apa yang terjadi di masyarakat yang berkaitan dengan kependudukan. Dinas tidak tahu kalau ada yang baru saja lahir, yang baru saja meninggal, ataupun yang baru saja melakukan mutasi ke daerah lain. Oleh karena itu masukan dari masyarakat sangat diperlukan dalam penyusunan data di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Dalam kondisi normal semua pelayanan dapat dilakukan secara tatap muka di kantor kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Pacitan, Namun sejak adanya pandemi virus corona semua kegiatan tatap muka ditiadakan guna mencegah penularan virus corona. Hal ini sedikit banyak juga berpengaruh terhadap pelayanan yang diberikan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil, sekaligus juga merupakan tantangan untuk dapat memberikan pelayanan secara *online*. Tentu dalam praktiknya pelayanan secara *online* belum dapat terlaksana secara maksimal mengingat pelayanan secara *online* merupakan hal baru bagi dinas kependudukan dan pencatatan sipil dan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Pandemi *Coronavirus Disease 2019 (covid 19)* mewabah keseluruhan dunia sejak awal tahun 2020 dan membawa dampak yang signifikan bagi kehidupan manusia di seluruh dunia. Kebijakan pemberlakuan *lockdown* (karantina wilayah) dan *social distancing* (pembatasan sosial) di berlakukan oleh negara-negara di dunia yang terkena dampak Covid 19, maka dari itu menyebabkan masyarakat tidak dapat berinteraksi secara langsung antara satu dengan yang lain, hal ini bertujuan untuk mengurangi resiko penularan Covid 19. Pembatasan interaksi menyebabkan masyarakat mengalami kekurangan dalam memenuhi kebutuhannya.

Sejak di keluarkan PP Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar dalam rangka percepatan penanganan *Corona Virus Disease (Covid 19)* pada tanggal 31 maret 2020, beberapa wilayah di tanah air memberlakukan PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) yang menyebabkan beberapa kegiatan mendapatkan pembatasan seperti sekolah, kerja, tempat beribadah dan fasilitas publik. Pemberlakuan Pembatasan Sosial di Indonesia juga membawa dampak pada pelayanan publik.

Surat Edaran yang di keluarkan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Nomor 19 Tahun 2020 tentang penyesuaian Sistem Kerja Aparatur Sipil Negara upaya pencegahan Covid 19 di lingkungan Instansi Pemerintah. Surat Edaran memberlakukan *work from home* (bekerja di rumah) secara bergantian bagi para pegawai di lingkungan Instansi pemerintah. Namun pada kenyataanya *work from home* tidak bisa dilaksanakan dalam sistem pelayanan dinas kependudukan dan pencatatan

sipil karena pelayanan yang dilakukan oleh dinas tidak dapat diproses dari rumah pegawai karena masalah ketersediaan alat dan jaringan.

Dilihat dari Pembatasan Sosial Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan masih berjalan tetapi pada masa pandemi ini pelayanannya terbatas seperti halnya dalam pembuatan E-KTP yang dulunya bisa melayani 300 orang pada masa pandemi hanya bisa melayani dari 100-200 per harinya. (sumber: Kepala Dinas Disdukcapil, 28 Oktober 2020). Hal ini mempengaruhi aksesibilitas pelayanan publik. Pelayanan secara konvensional yakni dengan tatap muka secara langsung dibatasi jumlah dan selebihnya dibantu oleh sistem *online*. Pelayanan secara *online* ini merupakan hasil penerapan *E-Government*. Menurut Rachel Silcock *E-Government* adalah penggunaan teknologi untuk meningkatkan akses dan pengiriman layanan pemerintah untuk memberi manfaat bagi warga negara, mitra bisnis, dan karyawan.

Dari sudut pandang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil model pelayanan online merupakan hal yang baru, banyak dari Sumber daya manusia yang belum siap terhadap tuntutan untuk memberikan pelayanan secara online, mengingat selama ini pelayanan dilakukan secara konvensional tatap muka langsung. Selain dari SDM kendala lainnya adalah ketersediaan alat untuk menunjang pelayanan secara *online*. Tentu untuk memberikan pelayanan secara online dibutuhkan server besar untuk menampung permintaan layanan dari masyarakat di seluruh wilayah kabupaten pacitan.

Pandemi covid-19 yang datang secara tiba – tiba memaksa pemerintah untuk mengeluarkan kebijakan secara cepat dan tepat bahkan dibebepara kasus tanpa adanya sosialisasi yang matang kepada masyarakat. Dengan mayoritas penduduk Kabupaten Pacitan yang berprofesi sebagai petani dan dengan kondisi geografis berupa pegunungan membuat beberapa kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah tidak sampai kepada masyarakat, contohnya kebijakan terkait pelayanan online dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pacitan. Banyak dari masyarakat kabupaten pacitan tidak mengetahui dan tidak faham dengan sistem pelayanan online, hal ini juga menghambat dalam kepengurusan administrasi kependudukan di Kabupaten Pacitan.

Berdasarkan uraian diatas peneliti melihat bahwa pelayanan publik Bidang Administrasi Kependudukan dimasa pandemi tidak berjalan dengan normal yang disebabkan oleh pembatasan pelayanan. Dalam arti pelayanan dengan tatap muka secara langsung dibatasi jumlah dan selebihnya di bantu oleh sistem *online*. Dengan menerapkan sistem pelayanan secara online dapat meningkatkan akses dan pengiriman layanan pemerintah untuk memberi manfaat bagi warga masyarakat.

Hal ini menarik minat peneliti untuk melakukan penelitian terhadap Pelayanan Publik Bidang Kependudukan di Masa Pandemi. Artinya dalam hal ini peneliti mengambil langkah untuk melakukan penelitian Pelayanan Publik Bidang Kependudukan di Masa Pandemi (DISDUKCAPIL Kabupaten Pacitan).

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan apa yang sudah dipaparkan dalam latar belakang di atas, maka dapat ditarik rumusan masalah yaitu “Bagaimana Upaya Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan Di masa Pandemi”

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan bagaimana Upaya Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan di masa pandemi.

D. Manfaat Penelitian

1. Secara teoritis
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada pembaca mengenai pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan di masa Pandemi Covid 19.
 - b. Kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan dalam masa pandemi dapat di jadikan contoh bagi Pemerintah Daerah lain.
 - c. Dapat di jadikan referensi maupun informasi untuk peneliti selanjutnya.
2. Secara praktis
 - a. Bagi Pemerintah, penelitian ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam Masa Pandemi hal ini yang memiliki

tugas dan wewenang dalam bidang administrasi kependudukan yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan.

- b. Bagi peneliti, Penelitian ini juga bertujuan untuk mengukur kemampuan peneliti dalam menerapkan ilmu yang selama ini didapat pada masa perkuliahan.
- c. Bagi pembaca secara umum menambah informasi tentang Pelayanan E-KTP di Masa Pandemi.

E. Kerangka Konseptual

1. Pelayanan Publik

Pelayanan merupakan tindakan yang tidak dapat terlepas dari kehidupan manusia., baik itu yang dilakukan oleh sektor swasta maupun sektor pemerintah. Suatu pengaturan yang mengatur mengenai pelayanan agar pelayanan yang dilakukan oleh pihak pemerintah dapat dilaksanakan efektif dan efisien serta tepat sasaran. Pelayanan publik didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab pemerintah Daerah/Pusat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, baik dalam lingkungan Badan Milik Negara dan Badan Milik Daerah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat luas, maupun dalam pelaksanaan sesuai ketentuan perundang (Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2007:4-5).

Selain itu pelayanan umum atau pelayanan publik menurut Sadu Wasistiono (2001:51-52) adalah pemberian jasa baik dari pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat.

Mengenai penjelasan pelayanan umum atau pelayanan publik yang di jelaskan oleh Ratminto, Atik Septi Winarsih dan Sadu Wasistiono maka penjelasan pelayanan publik akan di perjelas melalui pedoman pelayanan publik, seperti Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Keputusan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan pelayanan Publik.

Secara rinci Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003. Definisi pelayanan umum ialah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah, dan di Lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang atau jasa, yang mana dilaksanakan dalam

bentuk pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dilihat dari penjelasan diatas pemerintah mempunyai tugas dan tanggungjawab untuk menjalankan pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat pada umumnya, terlebih dari itu adapun Konsepsi pelayanan publik, berhubungan dengan bagaimana meningkatkan kapasitas, kemampuan pemerintah dan pemerintahan daerah menjalankan fungsi pelayanan, dalam konteks pendekatan ekonomi, menyediakan kebutuhan pokok bagi seluruh masyarakat. Kebutuhan pokok masyarakat akan terus berkembang seiring dengan tingkat pengembangan sosial ekonomi masyarakat. Artinya, pada tingkat perkembangan tertentu, sesuatu jenis barang dan jasa yang sebelumnya dianggap sebagai barang mewah, dan terbatas kepemilikannya atau tidak menjadi kebutuhan pokok dapat berubah menjadi barang pokok yang diperlukan bagi sebagian besar masyarakat. Dengan demikian, perubahan dan perkembangan konsep kebutuhan pokok masyarakat, terkait erat dengan tingkat perkembangan sosial-ekonomi masyarakat yang berpengaruh oleh pertumbuhan ekonom, industrialisais serta perubahan politik.

a. Asas-Asas Pelayanan Publik

Pelayanan publik dilakukan tidak lain untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaranya secara niscaya membutuhkan asas-asas pelayanan. Asas-Asas pelayanan menurut Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 sebagai berikut:

- 1) Transparansi, Bersifat terbuka, mudah dan dapat di akses oleh semua pihak yang membutuhkan.
- 2) Akuntabelitas, Dapat di pertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan.
- 3) Kondisional, Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisien dan efektivitas.
- 4) Partisipatif, Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- 5) Kesamaan Hak, Tidak deskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- 6) Keseimbangan Hak dan Kewajiban, Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

b. Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Dalam pelayanan publik mempunyai prinsip-prinsip penyelenggaraannya, menurut Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 yakni:

- 1) Kesederhanaan.
- 2) Kejelasan.
- 3) Kepastian Waktu.
- 4) Akurasi.

- 5) Keamanan.
- 6) Tanggung Jawab.
- 7) Kelengkapan sarana dan prasarana kerja.
- 8) Kemudahan akses.
- 9) Kedisiplinan.
- 10) Kenyamanan.

Adapun dalam isi undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 pada pasal 34 menyebutkan bahwa pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut:

- 1) Adil dan tidak deskriminatif.
- 2) Cermat.
- 3) Santun dan ramah.
- 4) Tegak, andal dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut.
- 5) Profesional.
- 6) Tidak mempersulit.
- 7) Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar.
- 8) Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas .
- 9) Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan.
- 10) Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan.
- 11) Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana publik.

- 12) Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat.
- 13) Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan dan kewenangan yang dimiliki.
- 14) Sesuai dengan kepantasan.
- 15) Tidak menyimpang dari prosedur.

Dilihat dari penjelasan Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2000 pasal 34 menjelaskan mengenai prinsip-prinsip pelayanan publik, maka dari itu pemerintah harus menerapkan prinsip-prinsip tersebut agar dapat menjalankan pelayanan publik yang sesuai pada umumnya.

c. Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat control masyarakat atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan.

Standar pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Nomor 63 Tahun 2003 meliputi:

1) Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pegaduan.

2) Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3) Biaya Pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian 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 penyelenggaraan pelayanan publik.

6) Kompetensi Petugas Pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Selanjutnya untuk melengkapi standar pelayanan di atas di tambahkan materi muatan yang di kutip dari undang-undang pelayanan

publik, karena dianggap cukup realistis untuk menjadi Standar Pelayanan publik sehingga susunannya menjadi:

- 1) Dasar Hukum
- 2) Persyaratan
- 3) Prosedur Pelayanan
- 4) Waktu Pelayanan
- 5) Biaya Pelayanan
- 6) Produk Pelayanan
- 7) Sarana dan Prasarana
- 8) Kompetensi Petugas Pelayanan
- 9) Pengawasan *intern*
- 10) Pengawasan *extern*
- 11) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
- 12) Jaminan Pelayanan

Tambahan materi muatan standar pelayanan publik diatas dimaksudkan untuk melengkapi, pertimbangannya cukup realistis dengan memasukan materi muatan dasar hukum dapat memberikan kepastian adanya jaminan hukum/legalitas standar pelayanan. Disamping itu, persyaratan, pengawasan, penanganan pengaduan dan jaminan pelayanan bagi pelanggan perlu dijadikan materi muatan standar pelayanan publik.

Selain itu membangun sebuah pelayanan yang berkualitas bukanlah hal yang mudah, karena akan di temui tantangan dan kendala seperti

yang di jelaskan pada Buku Penyusunan Standar Pelayanan Publik Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia (2003:24-27) menjelaskan bahwa tantangan dan kendala yang mendasar dalam pelayanan yaitu:

- 1) Kontak antara pelanggan dengan penyedia pelayanan.
- 2) Variasi pelayanan.
- 3) Para petugas pelayanan.
- 4) Struktur organisasi.
- 5) Informasi.
- 6) Kepekaan permintaan dan penawaran.
- 7) Prosedur.
- 8) Ketidakpercayaan publik terhadap kualitas pelayanan.

d. Penyelenggaraan Pelayanan Publik

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 sebagai tugas dan fungsi pelayanan publik, badan usaha/badan hukum yang bekerjasama atau dikontrak untuk melakukan sebagai tugas dan fungsi pelayanan publik.

e. Dimensi dan indikator dalam kualitas pelayanan

Menurut Zeithaml dkk (1990) kualitas pelayanan dapat di ukur dari 5 dimensi, yaitu: *Tangibel* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Pada masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut:

Untuk dimensi *Tangibel* (Berwujud) terdiri atas indikator:

- 1) Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan.
- 2) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan.
- 3) Kemudahan dalam proses pelayanan.
- 4) Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan.
- 5) Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan.
- 6) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

Untuk dimensi *Reliability* (Kehandalan) terdiri dari indikator:

- 1) Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan.
- 2) Memiliki standar pelayanan yang jelas.
- 3) Kemampuan dan keahlian petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

Untuk dimensi *Responsiviness* (Respon/Ketanggapan) terdiri dari indikator:

- 1) Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan.

- 2) Petugas /aparatur melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat.
- 3) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang yang tepat.
- 4) Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.

Untuk dimensi *Assurance* (Jaminan) terdiri dari indikator:

- 1) Petugas memberikan jaminan Petugas memberikan jaminan n tepat waktu dalam pelayanan.
- 2) Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan.
- 3) Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan.
- 4) Petugas memberikan jaminan dalam kepastian dalam pelayanan.

Untuk dimensi *Empathy* (Empati) terdiri dari indikator:

- 1) Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan.
- 2) Petugas melayani dengan sikap ramah.
- 3) Petugas melayani dengan sikap sopan santu.
- 4) Petugas melayani dengan sikap tidak diskriminatif (tidak membedakan).
- 5) Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Melalui dimensi-dimensi tersebut dapat dilihat bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat apakah sudah sesuai dengan indikator-indikator dalam dimensi kualitas pelayanan atau

belum. Dengan demikian maka akan mudah untuk menilai kualitas pelayanan.

Reformasi birokrasi merupakan konsekuensi dari perubahan di bidang politik, ekonomi dan sosial begitu cepat. Reprerentasi organisasi yang lamban, kaku, berbelit-belit dan terpusat serta rantai hirarki komando menjadi ciri khas birokrasi sehingga birokrasi menjadi tidak efektif. Maka dari itu upaya reformasi birokrasi dilakukan untuk merubah pola pikir sumberdaya manusia supaya tidak melakukan hal-hal seperti itu.

Reformasi pelayanan publik membangun kepercayaan dari masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik. Reformasi merupakan upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam menjalankan pelayanan publik tidak hanya sekedar yang penting menjalankan, tetapi dalam menjalankan pelayanan publik harus sesuai dengan *pertama* memperhatikan asas-asas pelayanan publik, *kedua* menerapkan prinsip-prinsip pelayanan publik, *ketiga* standar pelayanan publik, *keempat* mengetahui konsepsi pelayanan publik dan *kelima* memahami tentang dimensi dan indikator mengenai kualitas pelayanan. Selain itu dalam menjalankan pelayanan publik perlu

menggunakan reformasi birokrasi yakni guna untuk melihat jalannya birokrat dalam menjalankan pelayanan yang efektif dan efisien. Dr.Hardiyansah,M.Si. (1996:47).

2. Pelayanan Bidang Administrasi Kependudukan

Menurut Didik Fathur, Imam Hanafi dan minto Hadi menjelaskan bahwa Administrasi kependudukan yang kata lain disebut adminduk salah satu jenis pelayanan publik yang wajib diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. selain itu administrasi kependudukan meliputi rangkaian kegiatan penataan, penerbitan dalam dokumen/data, pendaftaran penduduk, pencatatan sipil maupun pengelolaan data informasi kependudukan. Tentunya hal tersebut harus di perhatikan sebab data yang menyangkut penduduk dan peristiwa kependudukan dapat menentukan arah kebijakan pemerintah.

Selain itu menurut Tasya Safiranita Ramli; Amelia Cahyandini menjelaskan Administrasi dalam arti sempit merupakan kegiatan ketatausahaan yang meliputi kegiatan catat-mencatat, surat-menyurat, pembukuan dan pengarsipan surat. Dan dalam arti luas administrasi merupakan kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, dan pengelolaan informasi.

Selanjutnya mengenai Administrasi Kependudukan diperjelas menggunakan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 menjelaskan tentang Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan

dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Pemerintah Pusat dan Daerah mempunyai tanggung jawab dan wewenang dalam urusan administrasi kependudukan, sedangkan instansi pelaksana adalah perangkat kabupaten/kota yang bertanggung jawab dan berwenang dalam melaksanakan pelayanan dalam urusan administrasi kependudukan.

Adapun ruang lingkup dalam administrasi kependudukan. *Pertama*, kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, *kedua*, kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pencatatan sipil, *ketiga*, kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

3. Pelayanan publik di Masa Pandemi

Pelayanan publik di masa pandemi menimbulkan adanya reformasi administrasi atau perubahan dalam pelayanan administrasi. Menurut Caiden (dikutip dari Zauhar 2007:6) mendefinisikan reformasi administrasi merupakan kegiatan yang dibuat oleh manusia guna untuk memberikan kepuasan bagi pengguna layanan. Pandemi ini merubah kegiatan pelayanan yang sebelumnya tatap muka sekarang diubah

menjadi online, hal ini di gunakan untuk penanganan Covid 19. Maka dari itu berdasarkan yang diterbitkan oleh Tim Gugus Tugas Percepatan Penanganan Covid-19 pada tanggal 26 Mei 2020, dari 216 negara yang terkonfirmasi pada tanggal 12 Desember 2020 sejumlah 71.042.729 orang dan yang meninggal 1.594.204. Sedangkan untuk wilayah Indonesia, terdapat 563.680 kasus positif Covid-19 yang menyebabkan korban meninggal dunia sebanyak 17.479 orang. *Jurnal Terakreditasi Nasional, SK. No. 28/E/KPT/201*. <https://media.neliti.com>.

Sedangkan di provinsi Jawa Timur yang terkonfirmasi Covid 19 pada tanggal 12 Desember 2020 terjadi 63.901 kasus, yang meninggal dunia 4.526 dan 55.942 sembuh. <https://surabaya.liputan6.com>. Di Kabupaten Pacitan sendiri yang terkonfirmasi Covid 19 pada tanggal 12 Desember 2020 terkonfirmasi 427 kasus, yang meninggal dunia 15 dan sembuh 348 orang. <https://pacitankab.go.id/news>.

Dilihat dari penjelasan di atas maka pemerintah mengeluarkan kebijakan. kebijakan yang tertera dalam masa pandemi ini seperti Intruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2020 tentang Peningkatan Disiplin Dan Penegakan Hukum Protokol Kesehatan Dalam Pencegahan Dan Pengendalian *Corona Virus Disease 2019*, Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 53 Tahun 2020 tentang Penerapan Protokol Kesehatan Dalam Pencegahan dan Pengendalian *Corona virus Disease 2019* dan Peraturan Bupati Nomor 56 Tahun 2020 tentang Protokol Kesehatan

Bagi Masyarakat Di Tempat Dan Fasilitas Umum Dalam rangka Pencegahan *Corona Virus Disease 2019*.

Menurut Inpres Nomor 6 Tahun 2020 menyatakan tentang menjamin kepastian hukum, memperkuat upaya dan meningkatkan efektivitas pencegahan dan pengendalian *Corona Virus Disease 2019* di seluruh daerah provinsi serta kabupaten/kota di Indonesia. Dalam Inpres tersebut menjelaskan untuk meningkatkan sosialisasi secara masif penerapan protokol kesehatan dalam pencegahan dan pengendalian *Corona Virus Disease 2019* dengan melibatkan masyarakat, pemuka agama, tokoh adat, tokoh masyarakat, dan unsur masyarakat lainnya.

Sedangkan Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 53 tahun 2020 tentang Penerapan Protokol Kesehatan Dalam Pencegahan dan Pengendalian *Corona virus Disease 2019*. Protokol kesehatan adalah tahapan atau tata cara yang harus di lakukan oleh orang, instansi, atau lembaga pada saat melakukan kegiatan atau aktivitas guna mencegah dampak bencana yang lebih besar yang mengancam keselamatan jiwa dan kesehatan masyarakat.

Selanjutnya Peraturan Bupati Pacitan Nomor 56 Tahun 2020 tentang Protokol Kesehatan Bagi Masyarakat Di Tempat Dan Fasilitas Umum Dalam rangka Pencegahan *Corona Virus Disease 2019*. Menjelaskan tentang masyarakat yang terlihat tidak memakai masker mendapatkan denda Rp. 50, sedangkan bagi Perusahaan atau Instansi didenda Rp. 500.

Kebijakan yang sesuai Inpres, Peraturan gubernur dan Peraturan Bupati diatas guna untuk meminimalis mengenai penyebaran Covid 19.

Sejak pandemi Covid 19 yang terjadi di tahun 2020 membuat instansi pemerintah tentu berupaya keras memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. karena ini adalah tanggungjawab yang harus dikerjakan sebaik mungkin, disamping pemerintah sadar bahwa dirinya tetap bagian masyarakat. walaupun pandemi masyarakat tetap membutuhkan pelayanan, melihat kondisi ini Dukcapil melakukan perubahan mengenai pelayanan publik demi memanjakan masyarakat melalui permohonan berbasis online dengan media WhatsAp.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Pacitan membuka layanan online untuk pengurusan administrasi kependudukan (adminduk). Kepala Disdukcapil Supardiyanto dalam surat pengumuman nomor 470/152/408.42/2020 mengatakan layanan online yang diberi nama “layanan dukcapil online” ini merupakan dampak dari pandemi virus corona 19.

Layanan online ini digunakan untuk pengurusan kartu keluarga, cetak KTP elektronik bagi yang sudah perekaman, kartu identitas anak dan surat keterangan pindah dan datang. Selain itu, untuk layanan dokumen kependudukan di kantor atau tatap muka dan kegiatan perekaman KTP- elektronik dilaksanakan dengan mematuhi protokol kesehatan yang ketat.

Dalam pelayanan online ini masyarakat tidak perlu datang langsung ke kantor dukcapil namun pelayanan dapat dilaksanakan melalui whatshap. Dimana berkas-berkas pebgajian administrasi kependudukan di foto kemudian dikirimkan ke nomor pelayanan disdukcapil. Setelah berkas terkirim masyarakat tinggal menunggu konfirmasi dari disdukcapil.

Sementara Dukcapil mempunyai pegawai sebanyak 23 orang ASN dan 17 orang Tenaga Teknis yang terbagi dalam 4 bidang dan 1 sekretariat. Umumnya petugas mengerjakan 23 pelayanan dokumen dengan permohonan terbanyak berada di Kartu Keluarga, permohonan E-KTP, cetak E-KTP, Akta Lahir maupun Akta mati dimana sehari-hari mencapai 500 permohonan. Pelayanan tidak hanya dilakukan di kantor, namun juga memberlakukan shift jemput bola ke wilayah-wilayah kepada masyarakat yang membutuhkan namun tidak mampu datang ke kantor Dukcapil.

Disdukcapil Kabupaten Pacitan, dengan banyak aktivitasnya pada jam kerja termasuk di akhir pekan. Sabtu maupun Minggu tidak jarang para petugas tampak mondar-mandir di ruangnya, menyelesaikan macam-macam permohonan yang di ajukan masyarakat.”semua harus cepat selesai”. kata Supardiyanto Kepala Dukcapil Pacitan.
<https://pacitankab.go.id>.

Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan dimasa pandemi tidak berjalan dengan normal yang disebabkan oleh pembatasan pelayanan. Dalam arti pelayanan dengan tatap muka secara langsung dibatasi jumlah dan selebihnya dibantu oleh sistem *online*. Sehingga peneliti ingin melihat mengenai jalannya pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan.

F. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian tentang Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Masa Pandemi (DISDUKCAPIL) Kabupaten Pacitan.

1. Upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam menjalankan prosedur pelayanan yang sesuai dengan standarnya pada masa pandemi.
2. Upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam menyelesaikan dokumen secara tepat waktu dalam masa pandemi.
3. Upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di masa pandemi dalam pembiayaan pelayanan.
4. Upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memberikan produk pelayanan yang sesuai standarnya dalam masa pandemi.
5. Upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di masa pandemi dalam memberikan sarana dan prasarana pelayanan.

G. Metode Penelitian

1. Jenis penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif deskriptif. Menurut Moleong (2007:11). Bahwa penelitian deskriptif adalah penelitian yang berupa mengungkapkan suatu masalah yang terjadi sebagaimana yang terjadi, untuk itu penelitian dibatasi hanya mengungkapkan fakta-fakta dan tidak mengemukakan hipotesa. Penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan secara tepat sifat individu dan keadaan sosial yang timbul dalam masyarakat untuk dijadikan subjek penelitian.

Metode deskriptif diartikan sebagai proses pemecahan masalah yang tidak diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan subjek atau objek penelitian (seseorang, lembaga, masyarakat) berdasarkan fakta yang tampil sebagaimana adanya (Hadari Nawawi 1991:118).

Dalam penelitian deskriptif memiliki beberapa ciri (Surakhmad 1980:140) antara lain:

- a. Memusatkan diri pada pemecahan masalah-masalah yang pada masa sekarang, pada masalah-masalah aktual.
- b. Data yang dikumpulkan mula-mula disusun, dijelaskan dan kemudian dianalisis.

Deskriptif kualitatif merupakan bagian dari penelitian kualitatif, merupakan salah satu pendekatan yang digunakan untuk mengetahui

fenomena yang diamati dilapangan oleh peneliti. Hasil penelitian deskriptif kualitatif berupa kata-kata untuk memberikan gambaran atau penjelasan akan fakta-fakta yang ditemukan dilapangan.

2. Unit analisis

Unit analisis dalam penelitian ini adalah pemerintah kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan. Fokus objek yang diteliti yakni Pelayanan Administrasi Kependudukan di Masa Pandemi. Untuk memperoleh informasi yang lebih jelas mengenai masalah penelitian digunakan teknik informan. Informan digunakan untuk mengetahui persoalan-persoalan yang berkaitan dengan masalah penelitian. Dengan menggunakan informan dianggap dapat membantu dan memahami permasalahan atau persoalan tersebut.

Untuk menentukan siapa saja informan yang digunakan peneliti menggunakan teknik purposive yaitu penentuan sejumlah informan berdasarkan pertimbangan-pertimbangan yang dianggap bisa dijadikan sumber informasi yang dibutuhkan.

Dengan demikian informan yang dipilih terlebih dahulu relevan dengan desain penelitian (S, Nasution 2007,98). Informan dalam penelitian ini yang akan dipilih terdiri:

Tabel I.1

Daftar Informen

No	Nama	Jabatan
1	Drs. SUPARDIYANTO, MM	Kepala Dinas
2	GATOT TRI HANDOKO ,S.Sos, MM	kasi Pendataan Penduduk
3	ANIS SUSILOWATI, S.Sos	Kasi Inovasi Pelayanan
4	TITIK RUSWATI	Kasi Perceraian dan perubahan status anak
5	YULI SETIYOWATI , SE	Kasi pengolahan data kependudukan
6	ISNGASDI	Pengelola Mutasi Penduduk
7	HERI SUBROTO, A.Md	Pengelola Kepegawaian
8	IIN PURWANINGSIH	Pemelihara Aplikasi
9	REZA FAUZAN WAHYU ADI	Penyajian Data
10	KARINDRA SETIARINI	Penyajian Data
11	LILIK	Masyarakat
12	SIDAG	Masyarakat
13	RIYANTO	Masyarakat
14	SARNI	Masyarakat
15	PANJI	Masyarakat

Pemerintah kantor dinas dukcapil dijadikan sebagai informan, diharapkan memberi data-data maupun informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini, terkait tentang pelayanan administrasi. Masyarakat yang dijadikan informan adalah masyarakat yang dilayani oleh pemerintah kantor dukcapil.

3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dimaksud untuk memperoleh bahan-bahan yang relevan dan akurat. Untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini, teknik yang digunakan yakni:

a. Observasi

Observasi adalah metode pengumpulan data dimana peneliti mengadakan pengamatan terhadap subjek yang diteliti baik

pengamatan itu dilakukan dalam situasi buatan maupun yang sebenarnya yang khususnya diadakan dalam observasi ini peneliti akan mengamati secara langsung.

b. Wawancara

Wawancara menurut Nazir (1988:234) adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan peneliti dengan cara tanya jawab dengan bertatap muka dengan penanya atau pewawancara dan penjawab atau responden dengan menggunakan alat yang digunakan yang dinamakan *interview gidde* (panduan wawancara).

c. Dokumentasi

Menurut Moleong (1996 : 163), metode pengumpulan data dokumentasi adalah metode pengumpulan data dengan cara mempelajari dokumen – dokumen, yaitu bahan tertulis baik yang bersifat internal maupun eksternal yang berkaitan dengan apa yang dibahas dalam penelitian. Data internal berupa memo, pengumuman, instruksi, aturan termasuk didalamnya laporan rapat, keputusan pemimpin, dan sebagainya, sehingga dapat menyajikan tentang keadaan, aturan, disiplin dan data lainnya. Sedangkan dokumen eksternal berisi bahan – bahan informasi yang dihasilkan oleh suatu lembaga sosial, misal majalah, buletin, pernyataan maupun berita yang disiarkan kepada media masa.

4. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses menganalisa dan menggunakan data ke pola kategori dan kesatuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan seperti telah di sarankan data. Teknik analisis data yang dipergunakan adalah analisis data secara kualitatif dalam hal ini peneliti memberikan penjelasan, menafsirkan dan memformulasikan peneliti secara induktif (khusus).

Menurut Moleong (2004:63), analisis data dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan. maka teknik analisis data yang digunakan sebagai pendekatan dalam penelitian ini adalah teknik deskriptif kualitatif yaitu sesuatu analisis data yang berpola menggambarkan apa yang ada dalam lapangan dan mengupaya peggambaran data.

Menurut Moleong (2004:63) bahwa analisis data adalah proses mengatur urutan data, mengorganisir, kedalam bentuk pola, kategori dan uraian dasar yang membedakan penafsiran, yaitu memberikan arti yang signifikan terhadap analisis, menjelaskan uraian-uraian dan mencari hubungan dimensi-dimensi yang ada.

Langkah-langkah yang digunakan untuk menganalisis data secara kualitatif:

- a. Pengumpulan data, mengumpulkan data-data baik keputusan maupun data dari lapangan yang sesuai dengan permasalahan.
- b. Identifikasi data, mengelompokkan data-data untuk disusun sistematis.

- c. Interpretasi data, pembahasan data-data hasil kenyataan yang ada dilapangan hal ini peneliti juga melakukan *check* dan *recek* data.
- d. Pengambilan keputusan, mendeskripsikan hasil pembahasan dan analisa data sehingga diketahui jawaban dari permasalahan yang ada, serta diharapkan mampu memberikan solusi terbaik.

BAB II

PROFIL DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PACITAN

1. Sekilas Mengenai Kabupaten Pacitan

Kabupaten Pacitan merupakan salah satu dari 38 kabupaten yang ada di Jawa Timur, yang terletak dipantai selatan jawa dan memiliki karakteristik wilayah yang sebaian besar berupa perbukitan serta merupakan kawasan ekokarst. Kabupaten Pacitan terdiri dari 12 Kecamatan, 5 Kelurahan dan 166 Desa. Adapun batas-batas administrasi dari Kabupaten Pacitan yakni:

Sebelah Timur : Kabupaten Trenggalek

Sebelah Selatan : Samudra Indonesia

Sebelah Barat : Kabupaten Wonogiri (Jawa Tengah)

Sebelah Utara : Kabupaten Ponorogo

Secara rinci, luas wilayah Kabupaten Pacitan adalah 1.389,87 km² dengan tanah sawah sebesar 130,15 km² atau sekitar 9,36% dan luas tanah kering 1.259,72 km² atau sekitar 90,64%. Sebesar 51,53% dari tanah sawah adalah sawah tadah hujan dan 35,89% dari tanah kering untuk tanaman kayu-kayuan.

Terletak di ujung barat daya Provinsi Jawa Timur, Pacitan merupakan pintu gerbang bagian barat dari Jawa Timur yang berbatasan langsung dengan Kabupaten Wonogiti (Jawa Tengah). Dari segi potensi Kabupaten Pacitan memiliki potensi yang besar dan mampu untuk menunjang pengembangan dan

pembangunan daerah. Diantaranya adalah potensi dalam bidang ekonomi, perdagangan, industri, pariwisata dan jasa. Sehingga dengan segala potensi dan sumberdaya yang dimiliki tidak menutup kemungkinan Kabupaten Pacitan akan menjadi Kabupaten yang besar dan tidak dipandang sebelah mata.

Seperti di daerah lainnya di pulau Jawa, Kabupaten Pacitan juga dipengaruhi iklim tropika basah dengan 2 musim yaitu musim hujan dan musim kemarau. Mengingat sebagian besar tanah di Pacitan adalah batuan karst membuat pertanian di Kabupaten Pacitan sangat mengandalkan air hujan. Sehingga jika cuaca sering berubah-ubah akan membuat petani kebingungan dalam menjadwalkan waktu pertaniannya.

Daerah Jawa selatan khususnya Cilacap, Kebumen, Wonogiri hingga Pacitan yang berada di atas lempeng India – Australia membuat Kabupaten Pacitan merupakan daerah yang sangat rawan akan bencana alam, potensi bencana yang bisa terjadi antara lain, gempa bumi, tanah longsor atau tanah bergerak, gelombang pasang tsunami, dan kawasan rawan banjir. Oleh karena itu masyarakat Kabupaten Pacitan harus senantiasa waspada akan datangnya bencana alam tersebut supaya korban jiwa dapat ditekan seminimal mungkin.

2. Gambaran Mengenai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Pacitan

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan beralamat di jalan Veteran Nomor 15 Pacitan atau dibelakang pendopo Pemerintahan Daerah Kabupaten Pacitan. Karena letaknya yang sangat strategis di tengah-tengah kota Pacitan memberikan keuntungan tersendiri kepada masyarakat

yang ingin datang ke kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil karena bisa di akses dengan mudah.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan merupakan unsur pelaksana bidang pelayanan kependudukan, dipimpin oleh Kepala Dinas yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Kepala Dinas mempunyai tugas membantu Bupati dalam melaksanakan pemerintahan dan pembangunan, melaksanakan urusan kependudukan dan pencatatan sipil berdasarkan azas otonomi dan tugas pembantuan yang diberikan oleh Pemerintah Pusat dan Pemerintah Provinsi Jawa Timur.

Selain itu Kedudukan, tugas dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 59 tahun 2016 pasal 3 dan 4 dimana menjelaskan bahwa dinas mempunyai tugas membantu Bupati melaksanakan urusan pemerintahan bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang meliputi pelayanan pendaftaran penduduk, pelayanan pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan inovasi pelayanan, Sedangkan pasal 4 menjelaskan tentang fungsinya yakni perumusan kebijakan, pelaksanaan kebijakan, pelaksanaan evaluasi dan pelaporan, serta pelaksanaan administrasi pelayanan pendaftaran penduduk, pelayanan pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan pemanfaatan data dan inovasi pelayanan.

3. Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil Kabupaten Pacitan

a. Visi

Visi merupakan rumusan mengenai keadaan yang diinginkan pada akhir periode perencanaan, yang mencerminkan harapan yang ingin dicapai dilandasi oleh kondisi dan potensi serta prediksi tantangan dan peluang pada masa yang akan datang. Sehingga visi juga dapat dijadikan acuan dalam menciptakan kebijakan agar kebijakan yang dikeluarkan tidak melenceng dari visi yang telah ditetapkan sebelumnya.

Visi yang telah ditetapkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan adalah **“Terwujudnya Pelayanan yang Cepat dan Informasi Kependudukan yang Akurat”**. Dengan visi tersebut diharapkan akan mampu memberikan motivasi terhadap seluruh elemen dinas untuk bekerja dengan penuh kesungguhan dan semangat melayani sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing.

Kemudian dari visi diatas juga terlihat bahwa pelayanan merupakan suatu hal yang sangat ditekankan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan. Karena dengan pelayanan yang prima akan memberikan kepuasan tersendiri kepada masyarakat yang berurusan dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Hal ini akan mendorong masyarakat untuk tertib administrasi kependudukan yang imbasnya adalah terwujudnya informasi kependudukan yang akurat.

b. Misi

Misi merupakan rumusan umum mengenai upaya – upaya yang akan dilaksanakan dalam rangka mewujudkan visi yang telah ditetapkan sebelumnya. Sesuai dengan tugas pokok dan fungsi, misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan adalah :

1. Optimalisasi Lembaga untuk Mendekatkan Pelayanan.
2. Meningkatkan Kompetensi Aparat dan Kesadaran Masyarakat.
3. Meningkatkan Sarana dan Prasarana.
4. Menyajikan Informasi Kependudukan yang Lengkap dan Benar.
5. Meningkatkan Kualitas Pengelola Dokumen Kependudukan.

c. Tujuan

Tujuan merupakan penjabaran atau implementasi dari pernyataan misi, yang akan dicapai atau dihasilkan dalam jangka waktu satu sampai lima tahun. Penetapan tujuan didasarkan pada potensi dan permasalahan serta isu utama bidang kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Pacitan.

Rumusan tujuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan yakni:

1. Mewujudkan profesionalisme aparatur.
2. Mewujudkan pendekatan dan pelayanan prima.
3. Memenuhi hak dasar kebutuhan masyarakat.
4. Mewujudkan informasi data kependudukan yang valid.
5. Mewujudkan tingkat kesadaran masyarakat yang tinggi.
6. Mewujudkan tingkat pengelolaan arsip yang memenuhi standar nasional.

d. Sasaran

Sasaran adalah penjabaran tujuan secara terukur, yaitu sesuatu yang akan dicapai atau dihasilkan secara nyata oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan dalam jangka waktu satu tahun sampai lima tahun mendatang. Rumusan sasaran yang ingin dicapai yakni :

1. Meningkatkan kinerja aparatur
2. Meningkatnya sarana dan prasarana yang dimiliki
3. Tercapainya pemenuhan kebutuhan dasar dokumen kependudukan
4. Tersedianya informasi data kependudukan
5. Tingkat kesadaran masyarakat meningkat
6. Meningkatnya pengelolaan dan penataan arsip atau dokumen kependudukan.

4. Struktur Organisasi

Struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan terdiri dari :

1. Kepala Dinas
2. Sekertaris, membawahi :
 - a. Sub. Bagian Perencanaan
 - b. Sub. Bagian Keuangan
 - c. Sub. Bagian Umum dan Kepegawaian.
3. Bidang pelayanan pendaftaran penduduk, membawahi :
 - a. Seksi Identitas Penduduk
 - b. Seksi Pindah Datang dan Pendataan Penduduk

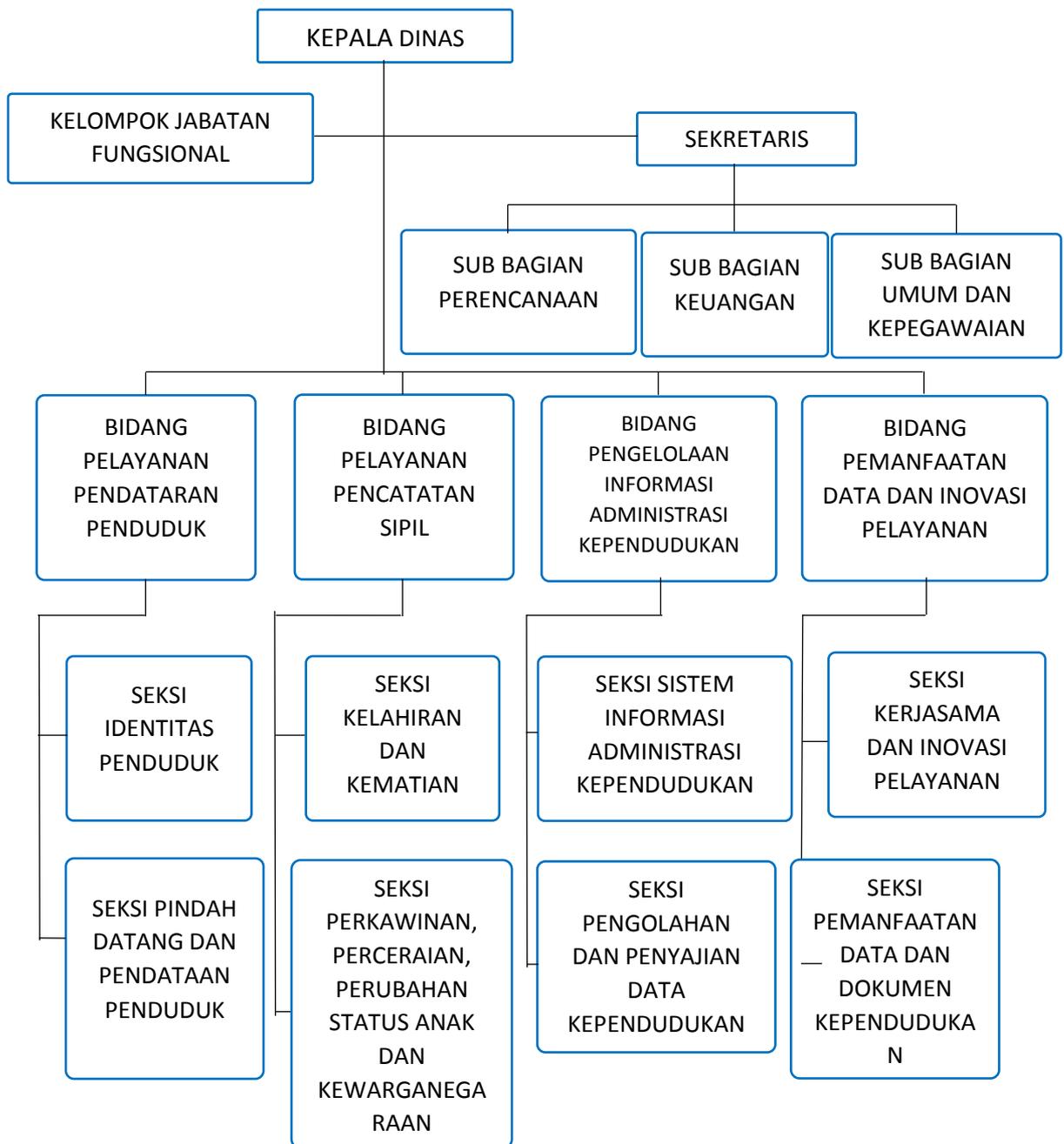
4. Bidang pencatatan sipil, membawahi :
 - a. Seksi Kelahiran dan Kematian
 - b. Seksi Perkawinan, Perceraian, Perubahan Status anak dan Kewarganegaraan.
5. Bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan, membawahi :
 - a. Seksi Informasi Administrasi Kependudukan
 - b. Seksi Pengelolaan dan Penyajian Data Kependudukan.
6. Bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan, membawahi :
 - a. Seksi kerjasama dan Inovasi Pelayanan
 - b. Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan.
7. Kelompok jabatan fungsional.

Berikut bentuk struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil Kabupaten Pacitan :

Bagan II.1

Struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil



Sumber : Struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

5. Susunan Kepegawaian

Jumlah pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan secara keseluruhan berjumlah 43 orang yang terdiri dari pegawai negeri sipil dan tenaga kontrak. Berikut daftar pegawai DISDUKCAPIL berdasarkan golongan jabatan pegawai negeri sipil maupun tenaga kontrak :

Tabel II. 1

Susunan berdasarkan Golongan dan Kepangkatan

No	Golongan dan Kepangkatan	Jumlah	Persentase
1	Pembina utama muda	1	2,3%
2	Pembina tingkat 1	1	2,3%
3	Pembina	4	9,3%
4	Penata tingkat 1	7	16,2%
5	Penata	3	6,3%
6	Penata muda tingkat 1	1	2,3%
7	Penata muda	3	6,9%
8	Pengatur tingkat 1	3	6,9%
9	Pengatur	1	2,3%
10	Front office	4	9,3%
11	Operator	15	34,8%
	Jumlah	43	99,5%

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan

Dilihat dari tabel diatas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan terdiri dari 11 golongan dan kepangkatan dengan jumlah anggota 43, presentase tertinggi didominasi oleh operator.dalam tabel diatas jumlah presentase keseluruhan ada 99,5%.

Tabel II. 2

Susunan berdasarkan Kelompok Umur dan Jenis Kelamin

No	Kelompok Umur	Jenis Kelamin	
		Laki-Laki	Perempuan
1	0 – 4	0	0
2	5 – 9	0	0
3	10 – 14	0	0
4	15 – 19	0	0
5	20 – 24	1	1
6	25 – 29	3	1
7	30 – 34	6	3
8	35 – 39	5	2
9	40 – 44	0	1
10	45 – 49	4	0
11	50 – 54	2	4
12	55 – 59	6	4
13	60+		
14	Jumlah	27	16

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan

Berdasarkan dari tabel diatas bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Pacitan di dominasi oleh kelompok birokrat laki-laki. Karena dalam jumlah keseluruhan pegawai kelompok laki-laki terdiri dari 27 orang sedangkan kelompok perempuan terdiri dari 16 orang.

Tabel II. 3

Susunan berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah	Presentase
1	S2	6	13,9%
2	S1/D4	8	18,6%
3	SMA/D1/D2	9	20,9%
4	D3	3	6,9%
5	SMA	14	32,5%
6	SMP	3	6,9%
	Jumlah	43	99,7%

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan

Berdasarkan dari tabel diatas bahwa pendidikan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan terdiri dari enam tingkat pendidikan yakni S2, S1/D4, SMA/D1/D2, D3, SMA dan SMP. Dalam dinas tingkat pendidikan di dominasi tingkat pendidikan SMA.

Tabel II. 4

Susunan berdasarkan Masa Kerja

No	Nama	Masa Kerja	
		Tahun	Bulan
1	Drs. SUPARDIYANTO, MM	36	7
2	Drs. HADI SUBOWO, MM	34	10
3	ARI JANUARSIH, S.Pd, MM	33	2
4	DJOHAN PERWIRANTO, S.Pd, M.Si	31	3
5	Dra. SITI SYAMSIYAH, M.Si	31	3
6	EDI SUPRAPTO, S.Sos, MM	25	10
7	GATOT TRI HANDOKO, SH	33	4
8	PAMBUDI	32	3
9	SARYONO	36	6
10	ANIS SUSILOWATI, S.Sos	28	5
11	TITIK RUSWATI	26	3
12	YULI SETIYOWATI, SE	26	6
13	PUJIARINI, S.Sos	26	2
14	LILIK SRI SUNINGSIH, SE	31	3
15	FERRY TRIANA BAKTI, S.Kom	9	2
16	UNGGUL SURYAWAN, S.Si	9	2
17	RIRIS SWANDANINGSIH	19	6
18	AFIF AMRULLOH, A.Md	12	10
19	ISNGADI	20	3
20	HERI SUBROTO, A.Md	12	10
21	MUHAMAD MULYADI	23	8
22	ANTON BUDI SATMONO	15	6
23	IMAWAN HARIYANTO	16	10
24	SUHARMIJATI	16	10

25	IRA YANUARIANA	20	6
26	NURRIZKY BAGUS S	20	6
27	MEGA PUTRA ASMARA B	20	6
28	NORMA ARIFUDIN	20	6
29	NOOR HIDAYATI	20	6
30	IIN PURWANINGSIH	20	6
31	AGUS WIDODO	20	6
32	SHINTA DIAN KUMALASARI	20	6
33	MARDINA FITRIA L	20	6
34	DEVIT ANGGRIAWAN	20	6
35	AGUS HARYONO	20	6
36	ANDI FITRIONO	20	6
37	SUGENG HARIANTO	20	6
38	KATWADI ADIANTO	20	6
39	DWI NURKOLIS	20	6
40	REZA FAUZAN WAHYU ADI	20	6
41	SANTI HERAWATI	20	6
42	ANGARA ROLIS SAPUTRA	20	10
43	KARINDRA SETIARINI	20	10

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan

Dari tabel diatas dapat disimpulkan masa kerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan beberapa pegawai dengan masa kerja, sebagai contoh Drs. SUPARDIYANTO, MM dapat dilihat masa kerjanya 36 Tahun 7 Bulan, Drs. HADI SUBOWO, Mm masa kerjanya 34 Tahun 10 Bulan, dan ARI JANUARSIH, S.Pd, MM masa kerjanya 33 Tahun 2 Bulan dan lain sebagainya.

Tabel II. 5

Susunan berdasarkan Unit Kerja

No	Nama	Unit Kerja
1	Drs. SUPARDIYANTO, MM	Kepala Dinas
2	Drs. HADI SUBOWO, MM	Sekretaris Dinas
3	ARI JANUARSIH, S.Pd, MM	Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil
4	DJOHAN PERWIRANTO, S.Pd, M.Si	Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk
5	Dra. SITI SYAMSIYAH, M.Si	Kabid Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan
6	EDI SUPRAPTO, S.Sos, MM	Kasubag Keuangan
7	GATOT TRI HANDOKO, SH	Kasi pindah datang dan pendataan penduduk
8	PAMBUDI	Kasubag perencanaan
9	SARYONO	Kasi Identitas penduduk
10	ANIS SUSILOWATI, S.Sos	Kasi kerjasama dan inovasi pelayanan
11	TITIK RUSWATI	Kasi perkawinan, perceraian, perubahan status anak dan pewarganegaraan
12	YULI SETIYOWATI, SE	Kasi pengolahan dan penyajian data kependudukan
13	PUJIARINI, S.Sos	Kasubag umum dan kepegawaian
14	LILIK SRI SUNINGSIH, SE	Kasi kelahiran dan kematian
15	FERRY TRIANA BAKTI, S.Kom	Kasi Sistem Informasi Adm. Kependudukan
16	UNGGUL SURYAWAN, S.Si	Pengelola Sistem Informasi dan Administrasi Kependudukan
17	RIRIS SWANDANINGSIH	Bendahara
18	AFIF AMRULLOH, A.Md	Pranata Komputer Pelaksana Lanjutan
19	ISNGADI	Pengelola Mutasi Penduduk
20	HERI SUBROTO, A.Md	Pengelola Kepegawaian
21	MUHAMAD MULYADI	Pengadministrasi Barang milik Daerah
22	ANTON BUDI SATMONO	Pengadministrasi Keuangan

23	IMAWAN HARIYANTO	Pengadministrasi Perencanaan dan Program
24	SUHARMIJATI	Pengadministrasi Akta kelahiran dan kematian
25	IRA YANUARIANA	Pelayanan
26	NURRIZKY BAGUS S	Pelayanan
27	MEGA PUTRA ASMARA B	Pelayanan
28	NORMA ARIFUDIN	Pelayanan
29	NOOR HIDAYATI	Pemeliharaan aplikasi
30	IIN PURWANINGSIH	Pemeliharaan aplikasi
31	AGUS WIDODO	Pemeliharaan aplikasi
32	SHINTA DIAN KUMALASARI	Penanganan Gangguan Jaringan
33	MARDINA FITRIA L	Penanganan Gangguan Jaringan
34	DEVIT ANGGRIAWAN	Pemulihan Data Eror
35	AGUS HARYONO	Pemulihan Data Eror
36	ANDI FITRIONO	Pemulihan Data Eror
37	SUGENG HARIANTO	Penanganan Gangguan Jaringan
38	KATWADI ADIANTO	Penanganan Gangguan Jaringan
39	DWI NURKOLIS	Penyajian Data
40	REZA FAUZAN WAHYU ADI	Penyajian Data
41	SANTI HERAWATI	Penyajian Data
42	ANGARA ROLIS SAPUTRA	Penyajian Data
43	KARINDRA SETIARINI	Penyajian Data

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan

Berdasarkan dari tabel diatas bahwa Unit Kerja yang ada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan sudah bisa dikatakan mampu untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. karena dilihat bawasannya dalam penggelompokan unit kerja sudah tertata dengan baik.

6. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan hal penting guna menjalankan roda pelayanan maupun memenuhi kewajiban oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan. Tanpa ada sarana dan prasarana maka

tanggungjawab yang dimiliki akan terhambat atau bahkan tidak bisa di jalankan sebagaimana mestinya. Dari segi bangunan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berdiri diatas tanah selua 630 m² dengan letak yang sangat strategis di tengah kota Pacitan. Berikut merupakan sarana dan prasarana yang dimiliki Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan.

Tabel II.6
Sarana dan Prasarana

NO	NAMA SARANA DAN PRASARANA	JUMLAH (Unit)
1	Mobil dan motor	3 dan 11
2	Komputer pelayanan	33
3	Mesin laminating	4
4	Mesin <i>scanner</i>	2
5	Mesin printer	23
6	Note book	15
7	UPS	16
8	Rak arsip	41
9	Kursi rapat	40
10	Meja tulis	25
11	Filling besi / metal	12
12	Almari besi dan kayu	2 dan 1
13	Papan visual	7
14	Baliho	2
15	Kursi putar	17
16	Meja Kursi tamu	1
17	Papan pengumuman	2
18	AC	12
19	Kursi tunggu	8
20	Sound system	1
21	TV	4
22	Intercom	3
23	Kipas angin	12
24	Lemari buku untuk arsip dinamis	4

Sumber : Renstra Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil 2016-2021

Berdasarkan tabel diatas secara keseluruhan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan memiliki sarana dan prasarana yang

memadai untuk menjalankan tugas dan fungsinya. Apalagi mengingat DISDUKCAPIL memiliki tugas pelayanan kepada masyarakat secara langsung sarana dan prasarana yang dimiliki untuk proses pelayanan juga tergolong cukup baik. Hal ini terlihat dari jumlah komputer pelayanan yang mencapai 33 unit, printer 23 unit, kendaraan roda 2 berjumlah 11 unit, maupun sarana prasarana lain yang dapat di gunakan dalam pelayanan maupun dalam menjalankan tugas dan fungsinya.

7. Tugas Pokok dan Fungsi

Instansi pemerintah yang bertanggung jawab mengenai administrasi kependudukan DISDUKCAPIL memiliki tugas pokok dan fungsi yang bertujuan untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai tanggung jawabnya.

Sehingga dari segi perseorangan maupun secara organisasi dapat menjalankan kewajiban berdasarkan tugas pokok dan fungsi yang telah ditetapkan. Adapun penjabaran mengenai tugas pokok dan fungsi secara organisasi maupun jabatan adalah sebagai berikut :

a. Kepala Dinas

- 1) Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan memiliki tugas pokok memimpin, merumuskan, mengatur, membina, mengendalikan, mengkoordinasikan dan mempertanggung jawabkan kebijakan teknis pelaksanaan urusan pemerintahan daerah berdasarkan asa otomom dan tugas pembantuan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil.

- 2) Fungsi Kepala Dinas :
 - a) Perumusan kebijakan teknis dibidang pencatatan sipil
 - b) Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum sesuai dengan bidang pencatatan sipil
 - c) Pembinaan dan pelaksanaan tugas sesuai dengan bidang pencatatan sipil
 - d) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan bidang pencatatan sipil.

b. Sub Bagian Perencanaan, Dipimpin Oleh Seorang Kepala Sub Bagian

- 1) Sub bagian perencanaan mempunyai tugas melakukan koordinasi penyusunan program dan anggaran.
- 2) Sub bagian perencanaan melaksanakan fungsi :
 - a) Penyiapan koordinasi penyusunan program dan anggaran
 - b) nyiapan bahan penyusunan program dan anggaran
 - c) enyiapan bahan penyusunan rancangan peraturan perundang-undangan
 - d) Penyiapan dan pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan program dan anggaran

c. Sub Bagian Keuangan, Dipimpin Oleh Seorang Kepala Sub Bagian

- 1) Sub bagian keuangan mempunyai tugas melakukan penyiapan pengelolaan keuangan, penatausahaan, akuntansi, verifikasi, dan pembukuan
- 2) Sub bagian keuangan melaksanakan fungsi :
 - a) Penyiapan koordinasi pengelolaan keuangan
 - b) Penatausahaan, akuntansi dan pembukuan keuangan
 - c) Penyiapan penyusunan dan pengkoordinasian pembuatan daftar gaji serta tambahan penghasilan bagi pegawai negeri sipil
 - d) Penyiapan bahan pertanggung jawaban pengelolaan keuangan.

d. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, Dipimpin Oleh Seorang Kepala Sub Bagian

- 1) Sub bagian umum dan kepegawaian mempunyai tugas melakukan urusan persuratan, urusan tata usaha, kearsipan, urusan administrasi ASN, urusan perlengkapan, rumah tangga, penataan barang milik Negara.
- 2) Sub bagian umum dan kepegawaian melaksanakan fungsi :
 - a) Pelaksanaan urusan persuratan
 - b) Pengelolaan dokumentasi dan kearsipan
 - c) Pelaksanaan urusan kerumahtanggan, keamanan dan ketertiban kantor

- d) Pelaksanaan pengelolaan perlengkapan dan barang milik Negara.
- e) Pelaksanaan urusan administrasi ASN.

e. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Dipimpin Oleh

Seorang Kepala Bidang

- 1) Bidang pelayanan pendaftaran penduduk mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan dibidang pelayanan pendaftaran penduduk
- 2) Bidang pelayanan pendaftaran penduduk menyelenggarakan fungsi:
 - a) Penyusunan perencanaan pelayanan pendaftaran penduduk
 - b) Perumusan kebijakan teknis pendaftaran penduduk
 - c) Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan penduduk
 - d) Pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk
 - e) Pelaksanaan penerbitan dokumen pendaftaran penduduk
 - f) Pelaksanaan pendokumentasian hasil pelayanan pendaftaran penduduk
 - g) Pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pendaftaran penduduk.

f. Bidang Pencatatan Sipil, Dipimpin Oleh Seorang Kepala Bidang

- 1) Bidang pelayanan pencatatan sipil mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan pelayanan pencatatan sipil

- 2) Bidang pelayanan pencatatan sipil menyelenggarakan fungsi :
 - a) Penyusunan perencanaan pelayanan pencatatan sipil
 - b) Perumusan kebijakan teknis pencatatan sipil
 - c) Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil
 - d) Pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil
 - e) Pelaksanaan penerbitan dokumen pencatatan sipil
 - f) Pelaksanaan pendokumentasian hasil pelayanan pencatatan sipil
 - g) Pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pencatatan sipil.

**g. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan,
Dipimpin Oleh Seorang Kepala Bidang**

- 1) Bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan dibidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan.
- 2) Bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan menyelenggarakan fungsi :
 - a) Penyusunan perencanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi sistem informasi administrasi kependudukan, pengelolaan dan penyajian data kependudukan

- b) Perumusan kebijakan teknis pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi sistem informasi administrasi kependudukan, pengelolaan dan penyajian data kependudukan
- c) Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi sistem informasi administrasi kependudukan, pengolahan dan penyajian data kependudukan
- d) Pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi sistem informasi administrasi kependudukan, pengolahan dan penyajian data kependudukan
- e) Pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan.

h. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan

- 1) Bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan di bidang pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerjasama administrasi kependudukan dan inovasi pelayanan administrasi kependudukan
- 2) Bidang pemanfaatan data dan inovasi menyelenggarakan fungsi :
 - a) Penyusunan perencanaan pemanfaatan data dan dokumentasi kependudukan, kerjasama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan

- b) Perumusan kebijakan teknis pemanfaatan data dokumentasi kependudukan, kerjasama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan
- c) Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerjasama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan
- d) Pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan
- e) Pelaksanaan kerjasama administrasi kependudukan
- f) Pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan
- g) Pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerja sama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan.

i. Seksi identitas Penduduk

Seksi identitas penduduk mempunyai tugas menyiapkan bahan pelaksanaan pelayanan identitas penduduk dan pembinaan kepemilikan identitas penduduk.

j. Seksi Kelahiran dan Kematian

Seksi kelahiran dan kematian menyiapkan bahan penyusunan perencanaan pelayanan pencatatan kelahiran, penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis pelayanan pencatatan kelahiran dan penyiapan pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil serta melaksanakan tugas lain yang diberikan atasn sesuai tugas.

k. Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan

Tugas seksi ini membantu melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan dibidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan.

l. Seksi Kerjasama Dan Inovasi Pelayanan

Bertugas membantu melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan di bidang pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerjasama administrasi kependudukan dan inovasi pelayanan administrasi kependudukan.

m. Seksi Pindah dan Pendataan Penduduk

Seksi bertugas menyiapkan bahan penyusunan, perumusan dan pembinaan tentang perencanaan pelayanan pindah datang penduduk.

n. Seksi Perkawinan, Perceraian, Perubahan Status Anak dan Kewarganegaraan

Seksi ini bertugas menyiapkan bahan pelaksanaan dan pembinaan pelayanan pencatatan perkawinan, pencatatan perceraian dan pencatatan perubahan status anak dan perubahan status kewarganegaraan.

o. Seksi Pengelolaan dan Penyajian Data Kependudukan

Seksi ini bertugas membantu kepala bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan pemanfaatan data dalam memimpin, menyelenggarakan, mengatur, membina, mengendalikan dan mengevaluasi.

p. Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan

Seksi ini mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan di bidang pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerjasama administrasi kependudukan dan inovasi pelayanan administrasi kependudukan

8. Tata Kerja

Tata kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pacitan yakni sebagai berikut :

- a. Setiap pemimpin Setiap pimpinan satuan organisasi wajib mengawasi bawahannya masing – masing dan apabila terjadi penyimpangan agar mengambil langkah – langkah yang diperlukan sesuai dengan peraturan yang berlaku.
- b. Setiap pimpinan organisasi bertanggung jawab memimpin dan mengkoordinasikan bawahannya masing – masing dan memberikan bimbingan serta petunjuk bagi tugas bawahannya.
- c. Setiap pimpinan satuan organisasi wajib mengikuti dan mematuhi petunjuk dan bertanggung jawab kepada atasan masing – masing dan menyiapkan laporan berkala.
- d. Setiap laporan yang diterima oleh pimpinan satuan organisasi dari bawahannya, wajib diolah dan digunakan sebagai bahan untuk penyusunan laporan lebih lanjut dan memberi petunjuk kepada bawahannya.

- e. Setiap pimpinan organisasi wajib mengadakan rapat berkala, dalam rangka memberikan bimbingan dan arahan terhadap bawahannya serta menciptakan keharmonisan kerja dan peningkatan produktifitas kerja.

9. Jenis-jenis Pelayanan Dukcapil

- 1) Pendaftaran Penduduk
 - a) Kartu Keluarga
 - b) Kartu Tanda Penduduk Elektronik
 - c) Surat Pindah
 - d) Kartu Identitas Anak
- 2) Pencatatan Sipil
 - a) Akta Kelahiran
 - b) Akta Kematian
 - c) Perubahan Nama atau Perubahan Status

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya)*. Cetakan I. Yogyakarta: Grava Media.
- Moleong, Lexy J. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif*, cetakan ke-36. Bandung: PTRemaja Rosdakarya Offset.

Jurnal

- Wakhid Ali Abdul. 2017. *REFORMASI PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA*. UIN Raden Intan Lampung. Jurnal TAPIs Nomor 14 Vol 01.
- Larasati Endang. 2008. Reformasi Pelayanan Publik (Public Services Reform) Dan Partisipasi Publik. *Ilmu Administrasi Dan Kebijakan Publik*. Nomor 2 Vol 5.
- Lumbanraja Anggita Doramia.2020.Urgensi Transformasi Pelayanan Publik melalui *E-Government* Pada *New Normal* dan Reformasi Regulasi Birokrasi. Nomor 2 Vol 3.
- Rohman Didik Fatkhur, Imam Hanafi, Minto Hadi. 2013. *IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN TERPADU*. Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya, Malang. Nomor 5 Vol 1.
- Ramli Tasya Safiranita, Amelia Cahyandini. 2019. *PERKEMBANGAN TEKNOLOGI KOMUNIKASI DALAM KAITANNYA DENGAN BIDANG ADMINISTRASI PEMERINTAHAN E-KTP*. Fakultas Hukum Universitas Padjadjaran. Nomor 1 Vol 2.
- Puspitasari Dian, Sumartno, Lely Indah Mindarti. 2006. *REFORMASI ADMINISTRASI PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR PELAYANAN TERPADU*. Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya, Malang. Nomor 2 Vol 2.

Skrpsi

- Ulfianto Endro Saputro.2017. Upaya Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat [skripsi]. Yogyakarta. Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta.

Vincensius Aprianius Sawu Dore. 2020. Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan [skripsi]. Yogyakarta. Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta.

Agung Taylandujawa. 2019. Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Kecamatan Semanu, Gunung Kidul. Yogyakarta. Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta.

Undang – Undang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan.

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 pasal 95B tentang tindak pidana mengenai pemungutan biaya dalam pelayanan.

Pasal 51 ayat (1) Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang persyaratan tata cara pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

Pasal 3 dan 4 Peraturan Bupati Pacitan Nomor 59 Tahun 2016 tentang kedudukan, tugas dan fungsi, struktur organisasi, serta tata kerja dinas kependudukan dan pencatatan sipil.

Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Nomor 19 Tahun 2020 tentang penyesuaian sistem kerja aparat sipil negara.

Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2020 tentang pembatasan sosial berskala besar.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur negara no 63 Tahun 2004 tentang Sarana dan Prasarana

Intruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2020 tentang peningkatan disiplin dan penegakan hukum protokol kesehatan dalam pencegahan dan pengendalian *corona virus disease 2019*.

Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 53 Tahun 2020 tentang penerapan protokol kesehatan dalam pencegahan dan pengendalian *corona virus disease 2019*.

Peraturan Bupati Pacitan Nomor 53 Tahun 2020 tentang protokol kesehatan bagi masyarakat ditempat dan difasilitas umum dalam rangka pencegahan *corona virus disease 2019*.

Surat pengumuman Nomor 470/152/408.42/2020 tentang layanan online dukcapil.

Sumber lainnya :

<https://media.neliti.com>.

<https://surabaya.liputan6.com>.

<https://pacitankab.go.id/news>.