

Jurnal Ranah Publik Indonesia Kontemporer

<https://rapik.pubmedia.id/index.php/rapik>

Analisis Kinerja Pelayanan Publik di Masa Pandemi (Studi Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Kabupaten Karawang)

Dhona Fitriliawati Supriyanto¹, Sana Prabowo², Agus Setio Widodo³, Dwian Hartomi Akta Padma Eldo^{4*})

^{1,2,3,4}Prodi Ilmu Pemerintahan, Universitas Pancasakti Tegal, Jalan Halmahera KM 01 Kota Tegal, 52121

ARTICLE INFO

Article history:

Received 07/09/2021

Received in revised form 11/09/2021

Accepted 11/09/2021

Abstract

The performance of public services in the midst of a pandemic has always been a shared concern because it can serve as a benchmark for how prepared the Regional Government is in carrying out its obligations in the midst of a pandemic. This paper aims to see how the performance of the Disdukcapil Karawang Regency in providing E-KTP services in the midst of a pandemic condition. The research method used is descriptive qualitative with interviews to stakeholders as the main source. In addition, the secondary data source used is distributing online questionnaires to people who are currently or have been recording E-KTP during the pandemic. The data is then analyzed according to the indicators used. The results showed that the service performance in the Disdukcapil Karawang Regency was quite good with the readiness of existing employees in dealing with changes in pandemic conditions. However, the community is still not quite satisfied with the existing facilities and infrastructures, especially regarding the website used in the process flow for the new E-KTP recording and has not satisfied the public because it is still considered convoluted.

Keywords: Performance, Public Service, Pandemic

Abstrak

Kinerja pelayanan publik di tengah pandemi selalu menjadi perhatian bersama karena hal tersebut dapat menjadi tolak ukur kesiapan Pemerintah Daerah dalam menjalankan kewajibannya di tengah masa pandemi. Tulisan ini bertujuan untuk melihat bagaimana kinerja Disdukcapil Kabupaten Karawang dalam melakukan pelayanan E-KTP di tengah kondisi pandemi. Metode penelitian menggunakan deskriptif kualitatif dengan wawancara terhadap stakeholder sebagai sumber utama. Selain itu sumber data sekunder yang digunakan adalah menyebarkan kuesioner secara online kepada masyarakat yang sedang atau sudah pernah melakukan perekaman E-KTP di masa pandemi. Data tersebut untuk selanjutnya dianalisis sesuai indikator yang digunakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Karawang sudah cukup baik dengan kesiapan pegawai yang ada dalam menghadapi perubahan kondisi pandemi. Namun masyarakat masih belum cukup puas perihal sarana dan prasana yang ada, terutama terhadap website yang digunakan dalam alur proses perekaman E-KTP yang baru dan masih belum membuat masyarakat puas karena masih dianggap berbelit-belit.

Kata kunci: *Kinerja, Pelayanan Publik, Pandemi*

*Penulis Korespondensi

E-mail : dwianhartomieldo@upstegal.ac.id

PENDAHULUAN

Kondisi pandemi Covid-19 merubah banyak sendi-sendi kehidupan dalam kehidupan sehari-hari. Semua sektor tidak terlepas dari dampak yang ditimbulkan oleh pandemi, termasuk sektor pemerintah yang harus tetap terus menjalankan kewajiban dalam melayani masyarakat. Hal tersebut menjadi tantangan ekstra bagi pemerintah. Sebelum pandemi saja ada sebagian pihak yang memandang kualitas pelayanan pemerintah masih lebih buruk dibandingkan pelayanan yang dilakukan swasta (Veranda & Masalah, n.d.).

Kondisi pandemi bukan menjadi alasan untuk menurunnya kualitas ataupun kinerja pelayanan publik yang dijalankan oleh Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah. Berbagai masalah yang menumpuk dalam penyelenggaraan pelayanan publik memang tidak bisa dihindari, namun selalu dilakukan berbagai macam evaluasi agar dapat mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat (Dewi & Tobing, 2021). Oleh karenanya kondisi pandemi seperti saat sekarang ini pemerintah harus tetap meningkatkan kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan pemberian layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat secara efektif dan memberikan kepuasan-kepuasan kepada masyarakat atas yang dilayaninya (Moenir, 2003). Pelayanan publik menjadi suatu tolak ukur yang paling mudah dalam melihat kinerja pemerintah oleh masyarakat. Ketika pelayanan publik yang dilakukan tidak baik, maka itu akan mempengaruhi persepsi masyarakat dalam menilai kinerja pemerintah yang berjalan selama ini.

Pandemi Covid-19 telah banyak mengajarkan kita dalam hal tata kelola birokrasi. Dalam kondisi bagaimanapun, birokrasi harus tetap menjadi garda depan untuk memberikan pelayanan publik (Taufik & Warsono, 2020). Kondisi seperti saat ini mendorong pemerintah harus mampu mengoptimalkan pemanfaatan teknologi dalam pelayanan publik. Pemerintah tetap harus memberikan hak setiap warga negara melalui layanan dengan memanfaatkan teknologi seperti layanan elektronik.

Pemerintah daerah yang memiliki peran penting dalam menekan angka penularan kasus positif covid-19 selama ini menjadi memiliki beban yang meningkat. Hal ini dikarenakan pemerintah daerah harus menjalankan roda pemerintahan di tingkat daerah dengan terus menjalankan pelayanan kepada masyarakat di samping juga harus mampu menjaga keselamatan masyarakatnya dari ancaman covid-19. Keselamatan juga harus diperhatikan untuk para penyelenggara pemerintah, karena semua memiliki hak yang sama di dalam negara Indonesia. Pandemi Covid-19 ini tidak hanya mengancam kesehatan manusia, namun juga telah memengaruhi kemerosotan ekonomi dunia (Shangguan et al., 2020).

Pandemi Covid-19 di Indonesia memaksa banyak instansi pemerintahan daerah untuk bekerja dari rumah atau dikenal dengan istilah *Work From Home* (WFH). Perubahan lingkungan kerja seperti ini menyebabkan masyarakat menjadi khawatir terhadap kinerja yang diberikan oleh pemerintah pada saat pelayanan. Karena memang sebelumnya di Indonesia masih belum familiar perihal pelayanan yang dilakukan menggunakan *online* tanpa harus bertatap muka. Hal tersebut menjadi tantangan tersendiri bagi pemerintah daerah yang juga belum terbiasa dengan model pelayanan yang harus dijalankan dimasa pandemi seperti ini.

Pemerintah daerah sebagai pelayan publik harus memperhatikan kinerja pelayanannya dan masyarakat sebagai pengguna layanan harus lebih mengawasi kinerja pelayanan publik di masa pandemi. Hal ini merupakan isu penting yang menjadi perhatian semua pihak yang berkaitan dengan sistem pertanggungjawaban pemerintah terhadap tugas-tugas kepada masyarakat.

Salah satu pemerintah daerah yang menjalankan WFH adalah Kabupaten Karawang di Provinsi Jawa Barat. Hal tersebut berlandaskan dengan surat edaran dari Badan Pengembangan Kepegawaian dan Sumber Daya Manusia (BPKSDM) Kabupaten Karawang nomor: 440/946/KDP.ASN tanggal 16 Maret 2020, yang mengatur tentang sistem operasi ASN untuk pencegahan penyebaran Covid-19. Dalam surat edaran di atas disebutkan bahwa jam kerja ASN tetap normal, namun dilakukan di tempat tinggal masing-masing melalui layanan online berbasis aplikasi/online. Meskipun secara online, namun kualitas pelayanan harus tetap diperhatikan.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Karawang merupakan salah satu instansi pemerintah daerah yang juga dituntut untuk melakukan pelayanan secara online. Disdukcapil merupakan unsur penyelenggara urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil serta tugas pembantuan yang ditugaskan kepada daerah. Disdukcapil dipimpin oleh kepala dinas yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

Kinerja pelayanan dalam pembuatan E-KTP pada Disdukcapil Kabupaten Karawang pada masa pandemi menjadi persoalan pelayanan publik yang menarik. Hasil penelitian yang diuraikan dalam tulisan ini ditujukan untuk melihat bagaimana Disdukcapil mampu menjalankan perannya dalam melayani masyarakat yang sebelumnya secara tatap muka, namun saat ini dilakukan secara online dengan memanfaatkan website yang sudah disediakan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif digunakan untuk menyelidiki keadaan benda-benda alam dengan analisis data yang bersifat induktif sehingga hasil penelitian lebih bermakna lebih dari pada generalisasi (Sugiyono, 2010).

Pada penelitian ini penulis melakukan wawancara kepada pegawai di Dinas Pendudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Karawang pada bagian yang mengurus administrasi kependudukan. Hal tersebut bertujuan untuk mendapatkan informasi yang jelas dan terperinci untuk menjawab rumusan masalah yang ada. Selain itu sejumlah 30 kuesioner juga disebarkan secara *online* untuk melihat kepuasan dari

masyarakat selaku pengguna layanan yang diberikan oleh Disdukcapil Kabupaten Karawang. Masyarakat yang sedang atau pernah melakukan pelayanan di Disdukcapil kabupaten Karawang menjadi sasaran dari kuesioner *online* ini. Tujuannya adalah sebagai pendukung data primer yang dilakukan dengan wawancara dengan petugas Disdukcapil Kabupaten karawang.

Teknik analisis data yang digunakan peneliti yakni identifikasi dari hasil wawancara sesuai dengan pedoman wawancara yang ada dan mengaitkannya dengan setiap indikator dalam penelitian. Sehingga setelah melakukan analisis terhadap hasil wawancara, peneliti mengaitkannya dengan hasil kuesioner. Dengan demikian dapat dilihat perbandingan antara kinerja yang dilakukan oleh Disdukcapil dengan kepuasan yang didapat oleh masyarakat. Ketika kedua hasil penelitian tersebut selesai dikomparasikan dan dianalisis, peneliti kemudian menarik kesimpulan dari hasil temuan penelitian.

HASIL DAN DISKUSI

Pelayanan E-KTP di Masa Pandemi

Pemerintah Indonesia sebenarnya telah melakukan beberapa perubahan mendasar untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik, seperti diberlakukannya otonomi daerah dan adanya peraturan perundang-undangan terkait dengan perbaikan tata kelola pemerintahan daerah yaitu Undang-Undang nomor 23 tahun 2014 tentang Otonomi Daerah. Dalam prakteknya sistem otonomi daerah akan memberi dampak yang positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik (Ratminto & Winarsih, 2005), hal tersebut dikarenakan Otonomi Daerah:

- 1) Memperpendek hirarki pengambilan keputusan, sehingga pengambilan keputusan dapat dilakukan secara cepat.
- 2) Memperbesar kewenangan dan keleluasaan daerah dalam merumuskan dan mengimplementasikan kebijakan yang lebih sesuai dengan kebutuhan daerah dan tuntutan masyarakat.
- 3) Mendekatkan penyelenggara pemerintah dengan konstituennya sehingga dapat merespon tuntutan masyarakat secara lebih tepat.
- 4) Meningkatkan akuntabilitas penyelenggara pemerintah karena masyarakat lebih dekat dan memiliki akses yang lebih besar untuk mengontrol jalannya pemerintahan.

Dalam masa pandemi, meskipun menerapkan sistem pelayanan tidak langsung secara tatap muka, namun kinerja pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah tetap harus diawasi. Kinerja merupakan sebagai efektifitas organisasi secara menyeluruh untuk memenuhi kebutuhan yang ditetapkan dari setiap kelompok yang berkenan melalui usaha-usaha yang sistematis dan meningkatkan kemampuan organisasi secara terus menerus mencapai kebutuhan secara efektif (Pasolong, 2010). Maka dari itu keefektifitasan penyelenggara pemerintah dapat dilihat dari bagaimana kinerja pelayanan yang dilakukan kepada masyarakat dalam memenuhi hak tersebut.

Pergeseran pelayanan yang dilakukan secara tatap muka menuju pemanfaatan teknologi terus menjadi tuntutan dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah dimasa pandemi seperti ini, tidak terlepas dari Pemerintah Kabupaten Karawang. Berbagai aplikasi dalam menunjang pelayanan kepada masyarakat ditengah kondisi pandemi terus dioptimalkan fungsinya. Agar

masyarakat tetap masih bisa mendapatkan pelayanan yang baik meskipun dengan cara yang tidak seperti biasanya, dengan carat atap muka. Pemanfaatan teknologi dimasa pandemi ini juga dilakukan pada saat rapat koordinasi di kantor pemerintahan, pengisian Kinerja Pegawai dan berbagai aktivitas lainnya.

Disdukcapil Kabupaten Karawang menjadi penyelenggara urusan pemerintahan bidang kependudukan dana catatan sipil. Pelayanan yang diselenggarakan oleh Disdukcapil Kabupaten Karawang meliputi Pencatatan Penduduk dan Pencatatan Sipil. Pencatatan Penduduk meliputi pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP) Elektronik atau E-KTP, Kartu Pindah Penduduk dan Kartu Identitas Anak (KIA). Sedangkan Pencatatan Sipil meliputi pembuatan Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Cerai, Pencatatan Persetujuan Adopsi Anak, Perubahan Nama atau Perubahan Warga Negara (<http://dukcapil.karawangkab.go.id/>).

Meskipun kondisi pandemi, bukan berarti semua pelayanan tersebut harus terhenti atau tidak berjalan. Pemerintah Kabupaten Karawang melalui Disdukcapil harus tetap memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai tugas pokok dan fungsi dari kedinasannya. Pada masa pandemi pelayanan yang banyak dilakukan oleh masyarakat Kabupaten Karawang adalah perekaman E-KTP, baik yang baru maupun perubahan data diri.

E-KTP adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem pengamanan atau pengendalian yang berbasis pada pengelolaan dan teknologi informasi *database* kependudukan nasional. Setiap warga hanya bisa memiliki satu KTP dengan nomor induk penduduk (NIK) yang tertera di dalamnya. NIK sendiri merupakan identitas unik setiap penduduk dan bisa berlaku seumur hidup. Kini, nomor NIK yang sudah dimiliki ini nantinya dapat digunakan sebagai dasar pembuatan paspor, Surat Izin Mengemudi (SIM), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), polis asuransi, sertifikat hak atas tanah dan dokumen identitas lainnya sesuai yang tertuang dalam Pasal 13 UU No.23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Disdukcapil Kabupaten Karawang sebenarnya sudah memanfaatkan teknologi informasi dalam bentuk *e-government* yang bertujuan untuk membantu masyarakat agar mendapatkan pelayanan yang maksimal meskipun dalam kondisi pandemi. Hal tersebut sebagai bentuk dalam meningkatkan kinerja pelayanan kepada masyarakat yang selalu menginginkan pelayanan cepat, akurat, efektif, dan efisien (Podungge & Solihin, 2020). Ini hampir sama dengan apa yang disampaikan oleh (Tjiptono, 2012) bahwa standar pelayanan publik antara lain adalah (1) ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses; (2) akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan; (3) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan; (4) Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyak petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer; (5) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang termpat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain; (6) Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber- AC, kebersihan dan lain-lain.

Sejatinya pelayanan berbasis *online* bertujuan untuk mempermudah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kondisi pandemi juga menuntut

Disdukcapil Kabupaten Karawang untuk tidak melakukan pelayanan tatap langsung kepada masyarakat. Oleh karenanya pelayanan *online* menjadi salah satu alternatif dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada masa pandemi.

Meskipun pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil Kabupaten Karawang dilakukan secara *online*, namun kinerja birokrasi tetap harus dijaga kualitasnya agar pemenuhan hak-hak masyarakat dapat berjalan sebagaimana mestinya. Esensi pelayanan publik tidak boleh bergeser karena model pelayanan *online* yang harus dijalankan oleh Disdukcapil Kabupaten Karawang. Kondisi seperti ini hendaknya dijadikan sebagai kondisi yang positif untuk mengoptimalkan pelayanan publik.

Situs Web <https://edukcapil.karawangkab.go.id/> merupakan salah satu upaya dalam menjawab pemenuhan kebutuhan pelayanan masyarakat di masa pandemi. Dibatasinya pelayanan tatap muka menjadi salah satu alasan *website* tersebut menjadi sarana utama untuk melakukan pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Karawang. Pelayanan yang dilakukan untuk membuat seluruh administrasi kependudukan yang diperlukan oleh masyarakat Karawang yang sebelumnya dilakukan secara tatap muka, namun saat pandemi diubah menjadi *online*. Sistem kerjanya adalah setiap masyarakat yang hendak melakukan perekaman E-KTP baru atau perubahan data diminta untuk registrasi pada *website* tersebut dan selanjutnya melakukan pengisian data serta memberikan keterangan tentang jenis pelayanan yang dibutuhkan.

Namun pada pelaksanaannya, pelayanan E-KTP *online* berbasis *website* yang ada di Disdukcapil Kabupaten Karawang dalam masa pandemi ini belum mendapatkan penilaian yang positif oleh masyarakat. Hal tersebut dibuktikan dari adanya keluhan yang dirasakan oleh masyarakat diantaranya pembatasan dalam hal perekaman E-KTP yang maksimal hanya 50 pengajuan saja. Keluhan-keluhan yang dirasakan masyarakat seperti ini akan berdampak kepada kinerja Disdukcapil yang akan mengurangi kepercayaan dari masyarakatnya (Dewi & Tobing, 2021).

Ada beberapa perubahan yang dilakukan oleh Disdukcapil perihal alur dan syarat yang harus dipenuhi, karena memang pada kondisi pandemi pelayanan berbasis *digital* menjadi yang utama. Masyarakat pengguna layanan pembuatan E-KTP pada Disdukcapil diberikan pertanyaan mengenai kendala yang dihadapi dalam pelayanan E-KTP selama pandemi. Tabel 1 menunjukkan rekapitulasi persepsi masyarakat mengenai aspek kemudahan layanan.

Tabel 1. Rekapitulasi Jawaban Responden tentang Aspek Kemudahan Layanan

No	Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Sangat berbelit-belit	0	0%
2	Berbelit-belit	1	5%
3	Cukup berbelit-belit	16	62%
4	Tidak berbelit-belit	13	33%
5	Sangat tidak berbelit-belit	0	0%
Jumlah		30	100%

Sumber: Hasil Olah Kuesioner, 2021.

Berdasarkan Tabel 1 di atas dapat terlihat bahwa memang sebagian masyarakat Kabupaten Karawang yang sedang melakukan perekaman E-KTP merasa prosedur yang baru cukup berbelit-belit. Masyarakat masih merasakan alur pembuatan E-KTP membuat mereka kebingungan. Jika kita cermati, hal ini sewajarnya terjadi, karena memang dalam menghadapi sesuatu yang baru manusia harus beradaptasi. Kemampuan beradaptasi dengan sesuatu yang baru dan rasa nyaman dengan sistem yang lama menjadi salah satu penghambat untuk melakukan sebuah perubahan. Sedangkan kondisi pandemi yang terjadi secara cepat yang menuntut pemerintah juga harus melakukan penyesuaian dengan kondisi yang ada. Oleh karenanya sewajarnya masyarakat masih kebingungan mengenai cara pembuatan E-KTP di tengah kondisi pandemi seperti saat sekarang ini.

Selain itu, kedisiplinan petugas ASN menjadi salah satu faktor kunci dalam kesuksesan pelayanan publik di tengah masa pandemi. Tabel 2 menggambarkan aspek kedisiplinan petugas pemberi layanan menurut persepsi responden.

Tabel 2. Rekapitulasi Jawaban Responden tentang Kedisiplinan Petugas

No	Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Sangat disiplin	2	6%
2	Disiplin	6	20%
3	Cukup disiplin	16	54%
4	Tidak disiplin	6	20%
5	Sangat tidak disiplin	0	0%
Jumlah		30	100%

Sumber: Hasil Olah Kuesioner, 2021.

Berdasarkan Tabel 2 dapat terlihat bahwa kedisiplinan pegawai di Disdukcapil dianggap masih cukup dan masuk batas kategori wajar dimana tidak mengecewakan masyarakat. Perihal kedisiplinan sebenarnya sudah tertuang perihal aturan dan jam kerja pada Undang-Undang nomor 5 Tahun 2014 perihal Aparatur Sipil Negara (ASN). Hal tersebut menjadi acuan bagi setiap ASN yang bekerja di Disdukcapil Kabupaten Karawang dalam bekerja sesuai aturan yang berlaku. Adapun temuan dalam proses wawancara terhadap masyarakat yang masih menganggap pegawai Disdukcapil tidak disiplin, adalah kondisi pelayanan yang dilakukan setelah jam istirahat siang. Tidak bisa dipungkiri bahwa masih ada beberapa pegawai Disdukcapil yang tidak kembali tepat waktu setelah jam istirahat siang. Hal tersebut yang membuat masyarakat sedikit kecewa. Karena dengan kondisi pandemi seperti ini kehadiran dan kedisiplinan kepagawai sangat dibutuhkan oleh masyarakat yang masih belum terbiasa dengan pembuatan E-KTP dengan model *online* yang dijalankan di Disdukcapil Kabupaten Karawang.

Kualitas Pelayanan E-KTP di Masa Pandemi

Kualitas Pelayanan menjadi suatu keharusan yang tetap dijaga oleh setiap penyelenggara pelayanan publik, tidak terkecuali oleh Disdukcapil Kabupaten Karawang. Kualitas pelayanan yang baik dapat dilihat dari bagaimana penyelenggara pelayanan publik memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan mengedepankan kepentingan masyarakat yang dibutuhkan. Kondisi

pandemi seperti ini menjadi tantangan tersendiri oleh Disdukcapil Kabupaten Karawang karena harus tetap menjaga kinerja dengan segala keterbatasan yang ada dan juga era *new normal*.

Beberapa hal memang harus diperhatikan dalam melihat bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan Disdukcapil kepada masyarakat dalam kondisi pandemi seperti saat sekarang ini. Sejatinya Disdukcapil sudah melakukan yang terbaik dalam pelayanan E-KTP, namun jika dilihat kualitas pelayanannya bisa berpedoman kepada masukan atau penilaian dari masyarakat kabupaten karawang yang melakukan perekaman E-KTP di Disdukcapil.

Kualitas kerja petugas Disdukcapil menjadi salah satu prasyarat dalam melihat kualitas pelayanan yang ada dan dapat dilihat dari kecakapan dalam memberikan pelayanan. Memberi informasi yang jelas perihal pelayanan E-KTP di tengah kondisi pandemi menjadi suatu keharusan yang perlu dicermati dan dipahami. Rekapitulasi hasil jawaban kuesioner *online* perihal kualitas kerja pegawai dalam penyelenggaraan E-KTP dapat dilihat pada Tabel 3 dibawah ini.

Tabel 3. Rekapitulasi Jawaban tentang Kualitas Kerja Petugas

No	Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Sangat baik	1	8%
2	Baik	2	12%
3	Cukup baik	16	74%
4	Tidak baik	2	6%
5	Sangat tidak baik	0	0%
Jumlah		30	100%

Sumber: Hasil Olah Kuesioner, 2021.

Berdasarkan Tabel 3 dapat dilihat bahwa masyarakat merasakan kualitas kerja petugas cukup baik. Artinya mereka cukup puas dengan kualitas layanan petugas Disdukcapil yang melaksanakan perekaman E-KTP dengan alur atau mekanisme yang baru. Terbukti dari kepuasan masyarakat yang menganggap kualitas Pegawai dalam perekapan E-KTP ditengah pandemi dengan jawaban sangat baik, baik dan cukup baik mencapai 94% hasil rekap keseluruhan jawaban.

Selain melihat kualitas layanan pegawai Disdukcapil, peneliti juga melihat bagaimana sarana dan prasarana yang ada di Disdukcapil. Tabel 4 berikut ini merupakan hasil rekapitulasi jawaban responden.

Tabel 4. Rekapitulasi Jawaban tentang Kenyamanan Ruang Pelayanan

No	Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Sangat baik	0	0%
2	Baik	5	16%
3	Cukup baik	12	40%
4	Tidak baik	12	40%
5	Sangat tidak baik	1	4%
Jumlah		30	100%

Sumber: Hasil Olah Kuesioner, 2021.

Berdasarkan Tabel 4 di atas tampak bahwa masyarakat tidak puas terhadap kenyamanan yang diberikan di Disdukcapil. Hasil jawaban responden yang merasa bahwa kenyamanan tempat pelayanan E-KTP adalah buruk mencapai 44%. Hal tersebut cukup membuktikan bahwa Disdukcapil memiliki catatan yang kurang baik mengenai sarana dan prasarana yang dimiliki untuk memenuhi pelayanan E-KTP di masa pandemi.

Sarana dan prasarana menjadi salah satu hal yang penting dalam kualitas pelayanan dimanapun, termasuk Disdukcapil kabupaten Karawang. Karena kenyamanan dalam proses pembuatan E-KTP menjadi hal yang sangat penting untuk disuguhkan kepada masyarakat. Setidaknya memang ada perubahan standar pelayanan terkait sarana dan prasarana, karena dengan kondisi pandemi pemerintah juga dituntut untuk menyediakan alat cuci tangan dan menyediakan kursi yang cukup membatasi jarak seorang dengan lainnya. Hal tersebut sudah menjadi aturan dari pemerintah di manapun dalam memberikan pelayanan, baik yang dilakukan pihak swasta maupun pemerintah.

Disdukcapil Kabupaten Karawang juga menyediakan sarana pembuatan E-KTP secara *online* menggunakan situs E-Duapil. Hal tersebut menjadi salah satu tantangan yang membuat masyarakat tidak terbiasa dengan hal yang baru sehingga menganggap masih berbelit-belit dalam pelayanan. Meskipun demikian sarana pelayanan *online* juga harus tetap menjadi perhatian oleh Disdukcapil, karena kondisi pandemi yang belum jelas selesai sampai kapan membuat permasalahan sendiri dalam pelayanan publik.

KESIMPULAN

Pelayanan publik masih tetap berjalan di Disdukcapil Kabupaten Karawang meskipun dalam masa pandemi. Sistem dan prosedur layanan diperbaharui dari yang tadinya dilakukan secara langsung ke kantor, sekarang juga bisa dilakukan dari rumah melalui *website* Disdukcapil. Namun demikian masih terdapat keluhan masyarakat yang terkait sarana dan prasarana yang disediakan oleh Disdukcapil. Sarana yang ada di Kantor Disdukcapil dan juga sarana pelayanan perekaman E-KTP secara *online* masih dianggap belum memuaskan masyarakat. Masyarakat masih belum bisa beradaptasi dengan baik dengan sistem dan prosedur yang baru. Penggunaan sistem layanan secara langsung bersamaan dengan sistem *online*, membutuhkan dukungan sarana dan prasarana serta sosialisasi yang intensif kepada masyarakat pengguna layanan.

REFERENSI

- Dewi, D. S., & Tobing, T. N. W. (2021). Optimalisasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Masa Perubahan Melawan Covid-19 Di Indonesia. *Journal of Information System, Applied, Management, Accounting and Research*, 5(1), 210. <https://doi.org/10.52362/jisamar.v5i1.362>
- Moenir. (2003). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Pasolong, H. (2010). *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta.
- Podungge, A. W., & Solihin, D. I. Y. (2020). Posisi Tawar Pelanggan Terhadap Akurasi Pelayanan Publik Untuk Mewujudkan SDG di Era Pandemi COVID-19

- Pada Samsat Kota Gorontalo. *Publik Administration Journal of Research*, 2(4).
<https://doi.org/10.33005/paj.v2i4.68>
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar.
https://www.google.co.id/books/edition/Manajemen_pelayanan/UCl-NAAACAAJ?hl=en
- Shangguan, Z., Wang, M. Y., & Sun, W. (2020). What Caused the Outbreak of COVID-19 in China : From the Perspective of Crisis Management. *International Journal of Environmental Research and Publik Health*, 17, 1–16.
<https://doi.org/https://doi.org/10.3390/ijerph17093279>
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R & D*. Alfabeta.
- Taufik, T., & Warsono, H. (2020). Birokrasi baru untuk new normal: tinjauan model perubahan birokrasi dalam pelayanan publik di era Covid-19. *Dialogue: Jurnal Ilmu Administrasi ...*, 2(1), 1–18.
<https://ejournal2.undip.ac.id/index.php/dialogue/article/view/8182>
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. CV Andi Offset. <https://openlibrary.telkomuniversity.ac.id/pustaka/14162/service-management-mewujudkan-layanan-prima.html>
- Veranda, Y., & Masalah, L. B. (n.d.). *Efektivitas pelayanan pembuatan akta kelahiran di dispenduk capil kota surabaya*. 184–194.