

# ANALISIS PELAYANAN DINAS DUKCAPIL KOTA CIMAH DI ERA PANDEMI COVID 19

**MGS Ismail**

Institut Pemerintahan Dalam Negeri  
ismailajis14@gmail.com

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine and analyze the services carried out by the Cimahi City DUKCAPIL Office during the Covid 19 pandemic, Cimahi City DUKCAPIL is one of the agencies that has the main task and function of being able to serve the community related to population documents and civil registration. The research used a descriptive qualitative method with an inductive approach, the research was conducted by direct observation and releasing data related to services carried out by the Cimahi City DUKCAPIL office. Which was released by the Cimahi City Information Service. The conclusion was that with the COVID-19 pandemic, the city of Cimahi implemented PPKM, namely the determination of restrictions on community activities, where services are mostly carried out by an online system (on-line), and only certain agencies provide direct services, such as the cleaning service, the transportation service, and the Satpol PP service. so that the DUKCAPIL service is felt to be not optimal, it is necessary to have synergy from the agencies that provide services to the community in the city of Cimahi.*

**Keywords:** Analysis, public service, covid pandemic 19

## **ABTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan melakukan analisis terhadap pelayanan yang dilakukan oleh Dinas DUKCAPIL Kota Cimahi di masa pandemic covid 19, DUKCAPIL kota Cimahi adalah salah satu dinas yang memiliki tugas pokok dan fungsi untuk dapat melayani masyarakat terkait dengan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil. Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif, penelitian dilakukan dengan observasi secara langsung dan merilis data-data terkait pelayanan yang dilakukan oleh dinas DUKCAPIL kota Cimahi. Yang dirilis oleh Dinas Penerangan Kota Cimahi. Simpulan yang didapat, bahwa dengan pandemic covid 19, kota Cimahi melakukan PPKM, yaitu penetapan pembatasan kegiatan masyarakat, dimana pelayanan dilakukan sebahagian besar dengan system daring(on-line), dan hanya dinas-dinas tertentu yang melakukan pelayanan secara langsung, seperti dinas kebersihan, dinas perhubungan, dan dinas Satpol PP. sehingga pelayanan dinas DUKCAPIL sangat dirasakan belum optimal, diperlukan adanya sinergitas dari Dinas-dinas yang melakukan pelayanan kepada masyarakat di kota Cimahi.

**Kata Kunci:** Analisis, Palayanan public, pandemic covid 19

## **PENDAHULUAN**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dibentuk dengan mengacu pada Peraturan Daerah Kota Cimahi Nomor

6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Cimahi (Lembaran Daerah Kota Cimahi Tahun 2016 Nomor 207). Sebagai manifestasi akselerasi program penataan

administrasi kependudukan berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan serta adanya Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP berbasis Nomor Induk kependudukan secara Nasional dan terakhir diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 67 Tahun 2011.

Eksistensi dinas ini menyelenggarakan pelayanan publik pada ruang lingkup pelayanan administratif yaitu yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam undang-undang dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat dan harta benda.

Fokus utama dari pelayanan administratif/administrasi kependudukan meliputi; pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan pengelolaan informasi administrasi kependudukan Kegiatan pendaftaran penduduk, meliputi; pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan pengelolaan informasi administrasi kependudukan. Kegiatan pendaftaran penduduk meliputi penerbitan KK, KTP, mutasi penduduk, pengelolaan database kependudukan, pencatatan dan penerbitan surat keterangan kependudukan, Penerbitan KIPEM (Kartu Identitas Penduduk Musiman), penerbitan KIK (Kartu Identitas Kerja) dan surat keterangan tempat tinggal (SKTT) kegiatan pencatatan sipil berupa; pencatatan dan penerbitan akta kelahiran, pencatatan dan penerbitan akta kematian, pencatatan dan penerbitan akta perkawinan bagi yang bukan beragama islam, pencatatan dan penerbitan akta perceraian bagi non muslim, pencatatan dan penerbitan akta pengangkatan anak, pencatatan dan penerbitan akta pengakuan dan pengesahan anak sedangkan Kegiatan pengelolaan informasi administrasi kependudukan

dengan menggunakan SIAK merupakan alat untuk memfasilitasi pengelolaan database kependudukan, penerbitan NIK, dan penerapan e-KTP.

Pemerintah Kota Cimahi menerapkan kebijakan bekerja di rumah atau Work From Home (WFH) bagi 75% aparaturnya, selama pemberlakuan pembatasan kegiatan masyarakat (PPKM). Kebijakan tersebut tidak mengurangi pelayanan kepada masyarakat karena digelar secara on-line dan ini dilakukan merupakan bagian dari upaya pencegahan penularan covid-19. Kota Cimahi.

Menurut penjelasan Plt. Wali Kota Cimahi Ngatiyana, bahwa setiap dinas dalam wilayah kota Cimahi, hanya diperkenankan yang bekerja dan datang ke kantor hanya sebanyak 25 % saja, namun demikian masih ada Dinas yang tidak memberlakukan WFH, seperti petugas lapangan, seperti petugas kebersihan, Satpol PP, Dishub, petugas pelayanan tetap masuk dan diatur dengan jadwal. Jika semua harus bekerja dari rumah (WFH), siapa yang akan melaksanakan tugas dimasad.

Masyarakat kota Cimahi sudah tahu bahwa kota Cimahi sedang menerapkan PPKM, dengan membatasi aparatur yang bekerja untuk datang ke kantor, sosialisasi dilakukan dengan dikeluarkan surat edaran yang disampaikan kesetiap kantor kelurahan dalam wilayah kota Cimahi. Walaupun adanya pembatasan kegiatan masyarakat, pelayanan publik tetap berlangsung secara on-line, Sumber: Dirilis dari pernyataan Plt Walikota Cimahi tanggal 11 Januari 2021. Ini dilakukan dalam rangka menekan klaster perkantoran, walaupun demikian tetap menjalankan protokol kesehatan.

“Pemerintah Kota Cimahi menyampaikan permohonan maaf untuk ketidaknyamanan ini. Kontak langsung dan layanan tatap muka untuk sementara waktu ditutup, pelayanan dukcapil dialihkan secara online,”

ujar Kepala Dinas Komunikasi Informasi Arsip dan Perpustakaan (Diskominfoarpus) Kota Cimahi Harjono. Pengumuman telah dipasang Disdukcapil Kota Cimahi di ruang pelayanan, termasuk menyebarkan informasi ke wilayah kecamatan-kelurahan untuk disebarakan ke masyarakat. Pemkot Cimahi mengakui kinerja pelayanan publik di Kota Cimahi belum optimal. Perlu komitmen bersama seluruh jajaran untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, ditengah pandemic covid 19 yang belum selesai dan Kota Cimahi masuk pada zona merah. (Sumber: dirilis pada acara Sosialisasi Kebijakan Pelayanan Publik di aula gedung A Kompleks Pemkot Cimahi Jalan Raden Demang Hardjakusumah Kota Cimahi, Selasa, 10 September 2019).

Berdasarkan penilaian Ombudsman Perwakilan Jawa Barat, capaian kinerja pelayanan publik di Kota Cimahi berada di posisi 53,55. Hasil penilaian di tahun 2018 itu membuat Kota Cimahi masuk zona kuning. Begitupun dengan hasil evaluasi Kemenpan RB atas kinerja pelayanan publik pada tiga unit penyelenggara layanan sebagai titik sampel. Pada tahun 2018, nilai yang dicapai Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) adalah B dengan skor 3,50, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) dan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Cibabat tahun 2017-2018 meraih nilai C dengan skor 2,59, serta RSUD Cibabat meraih nilai B dengan skor 5,60. Diakuinya, belum optimalnya pelayanan publik di Kota Cimahi memang masih ada sejumlah Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di lingkungan Pemkot Cimahi yang kurang optimal dalam memberikan pelayanan. Bahkan belum semua OPD memiliki Standar Pelayanan (SP). “Belum optimal. Bahkan ada yang masih nilai merah juga. Terus kami tingkatkan, karena itu *tagline* tahun Cimahi Melayani dan Berinovasi”.

Kedepan pihaknya bakal terus memperbaiki kekurangan dalam pelayanan publik di Kota Cimahi. Diantaranya dengan pembangunan Mal Pelayanan Publik (MPP) dan pembentukan Klinik Pelayanan Publik di Bagian Organisasi Setda Kota Cimahi. “Hal ini untuk mensinergikan upaya pembinaan peningkatan pelayanan publik di Kota Cimahi”.

Upaya lain dari Pemkot Cimahi untuk meningkatkan pelayanan publik yaitu Peraturan Daerah (Perda) Kota Cimahi Nomor 6 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Kepala Bagian Organisasi pada Setda Kota Cimahi **Siti Fatonah** mengatakan, berdasarkan identifikasi permasalahan, penyebab belum optimalnya capaian kinerja pelayanan publik disebabkan belum sepenuhnya perangkat daerah menguasai kaidah pelayanan publik. “Serta belum sinerginya pembinaan pelayanan publik di Kota Cimahi,”

Menindaklanjuti permasalahan pelayanan publik tersebut, pihaknya melaksanakan kegiatan sosialisasi sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Apalagi, berdasarkan koordinasi dengan Ombudsman Perwakilan Jawa Barat, tahun 2020 seluruh penyelenggara pelayanan publik pemerintah daerah akan dievaluasi sehingga tidak bersifat sampling.

Untuk itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian, untuk dijadikan tulisan ilmiah dengan judul Analisis Pelayanan Dinas DUKCAPIL di Kota Cimahi di masa pandemic covid 19.

### Identifikasi masalah

1. Belum optimalnya pelayanan public terkait dokumen kependudukan dan pencatatan sipil di kota Cimahi.
2. Belum sinerginya pelayanan yang dilakukan Dinas dalam lingkungan Kota Cimahi.

3. Belum semua OPD di Kota Cimahi, memahami dan menguasai kaidah pelayanan publik.

### Rumusan Masalah

Untuk fokusnya penelitian yang akan dilakukan, peneliti memfokuskan penelitian di Kota Cimahi terkait Analisis Pelayanan Dinas DUKCAPIL Kota Cimahi dimasa pandemic covid 19.

### Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendapatkan data dukung, yang akan dianalisis terkait dengan Pelayanan Dinas DUKCAPIL Kota Cimahi dimasa pandemic covid 19.

### KAJIAN PUSTAKA

Terkait Analisis, Pengertian Analisis adalah aktivitas yang memuat sejumlah kegiatan seperti mengurai, membedakan, memilah sesuatu untuk digolongkan dan dikelompokkan kembali menurut kriteria tertentu kemudian dicari kaitannya dan ditafsir maknanya. (*Wirahadi*).

Dalam definisi lain, Analisis adalah proses menyadari sesuatu dengan teliti dan hati-hati, atau menggunakan data dan metode statistik untuk memahami atau menjelaskan hal tersebut. Definisi ini merupakan rumusan umum tentang analisis.

### Pengertian Analisis Menurut Para Ahli

- Menurut Sugiono (2015: 335), Analisis adalah kegiatan untuk mencari pola, atau cara berpikir yang berkaitan dengan pengujian secara sistematis terhadap sesuatu untuk menentukan bagian, hubungan antarbagian, serta hubungannya dengan keseluruhan.

- Menurut Satori dan Komariyah (2014: 200), Definisi Analisis adalah usaha untuk mengurai suatu masalah menjadi bagian-bagian. Sehingga, susunan tersebut tampak jelas dan kemudian bisa ditangkap maknanya atau dimengerti duduk perkaranya.
- Menurut KBBI, pengertian analisis adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa (karangan, perbuatan, dan sebagainya) untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya (sebab musabab, duduk perkara, atau hal-hal lainnya).

Analisis didefinisikan juga sebuah penjabaran setelah pengkajian yang sebaik-baiknya. Dan pemecahan persoalan yang dimulai dengan dugaan akan kebenarannya. Dua pengertian ini lebih dekat dengan proses berpikir sistematis menggunakan metode analitik.

### Fungsi dan Tujuan Analisis

Berdasarkan beberapa rumusan definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa analisis memiliki sedikitnya tiga fungsi dan tujuan utama. Namun secara spesifik, hal ini akan tergantung bagaimana proses penggunaan metode analisis. Secara umum, berikut fungsi dan tujuannya.

- Analisis berfungsi untuk menguraikan sesuatu menjadi komponen-komponen kecil yang diketahui hubungan-hubungannya. Kemudian uraian komponen tersebut dapat lebih mudah dipahami, baik setiap bagiannya maupun secara keseluruhan.
- Analisis bertujuan untuk memperoleh pemahaman lebih mendetail mengenai suatu hal. Pemahaman tersebut nantinya dapat dijelaskan kepada publik. Sehingga publik mendapatkan informasi bermanfaat dari analisis tersebut.

- Analisis juga memiliki fungsi dan tujuan untuk menentukan keputusan. Yang dimaksud dalam hal ini adalah pengambilan keputusan berdasarkan dugaan, teori, atau prediksi dari sesuatu yang sebelumnya telah dipahami dengan metode analisis.

Pemahaman mendalam tentang suatu hal tak mungkin bisa diperoleh dengan cara mudah. Oleh karena itu, analisis akan membutuhkan langkah-langkah sistematis dalam pelaksanaannya. Penjabaran pada poin-poin di atas telah menjelaskan langkah yang dimaksud secara singkat.

Langkah pertama adalah mengumpulkan data-data penting sesuai topik yang dianalisis. Lalu memeriksa data, mengidentifikasi, dan mencatatnya menurut klasifikasi tertentu. Hasilnya kemudian diuji ulang untuk mencari tahu kualitas, identifikasi, dan pencatatan data. Selanjutnya, data yang telah teruji disampaikan dalam bentuk yang mudah dipahami, biasanya berupa tabel atau diagram. Setelah itu, baru bisa diperoleh kesimpulan, teori, atau prediksi yang masih harus diuji kembali agar diketahui tingkat kebenarannya.

### Jenis-Jenis Analisis

Jenis-jenis analisis dikategorikan berdasarkan teknik penggunaannya. Namun sebelum mengetahui beberapa teknik tersebut, perlu dipahami pula bahwa perbedaan jenis ini tergantung metode penelitian atau pengumpulan data yang diterapkan.

Terdapat dua macam metode penelitian, yakni kuantitatif dan kualitatif. Setiap metode penelitian memiliki teknik analisis masing-masing yang terdiri dari beberapa jenis. Secara berurutan, pertama-tama berikut jenis analisis pada metode penelitian kuantitatif.

- **Analisis Deskriptif.** Menggambarkan data yang diperoleh dengan apa adanya, menggunakan satuan variabel umum

dalam statistik, seperti *mean* (rata-rata), *median* (nilai tengah), *modus* (nilai paling sering muncul), dan standar deviasi (ukuran keragaman data).

- **Analisis Komparatif.** Teknik analisis perbandingan, baik antara satu tema dengan tema lainnya, maupun beberapa tema pada kelompok-kelompok subjek yang berbeda. Analisis ini dapat menemukan persamaan dan perbedaan antara beberapa hal yang diperbandingkan.
- **Analisis Korelasi.** Kebalikan dari analisis komparatif, analisis korelasi mencari keterkaitan antara beberapa tema yang berbeda. Tema-tema berbeda tersebut tidak pernah diuji atau dibuktikan sebelumnya.
- **Analisis Kausalitas.** Kausalitas juga bersifat menemukan keterkaitan. Namun jenis analisis satu ini lebih menghususkan pencarian informasi tentang bagaimana hubungan antara setiap tema dapat saling memengaruhi satu sama lainnya.

Metode penelitian kuantitatif menggunakan data-data yang diolah secara matematis atau dibuat dalam bentuk statistik. Metode ini umumnya dipakai pada bidang ilmu pasti, seperti ekonomi, teknik, kedokteran, fisika, dan sebagainya.

Sedangkan, metode kualitatif lebih mengutamakan pengolahan data secara mendalam. Data-data tersebut berbentuk hasil observasi, wawancara, sumber-sumber literatur, dan lain-lain. Oleh karena itu, metode ini lebih banyak menggunakan teknik analisis deskriptif.

### Perbedaan Analisis dan Analisa

Dalam pelaksanaannya, seringkali ditemukan penggunaan istilah analisa daripada analisis. Hal ini bisa jadi membingungkan jika orang awam yang menghadapinya. Namun kebingungan itu sebenarnya tidak perlu menjadi masalah pelik.

*Analisis* dan *analisa* bukanlah sesuatu yang berbeda. Penulisan kedua istilah tersebut memang berbeda, tetapi pada dasarnya mengandung makna yang sama persis. Perbedaan penulisan terjadi karena penyempurnaan ejaan terus dilakukan sepanjang waktu.

Analisis merupakan bentuk penyempurnaan istilah dari kata analisa. Keduanya berasal dari bahasa Inggris, *analysis*. Badan Bahasa Indonesia memandang bahwa kata yang berasal dari bahasa asing harus dituliskan semirip mungkin dengan aslinya.

Inilah mengapa kemudian kata analisa diresmikan menjadi ejaan tidak baku. Dan istilah tersebut digantikan dengan analisis. Seperti halnya penulisan kata resiko yang berasal dari kata dalam bahasa Inggris, *risk*, yang kini disempurnakan menjadi risiko.

Pengertian “Pelayan” ketika mendapat beberapa imbuhan dalam bahasa Indonesia akan mengalami pergeseran arti. Hal ini memang sudah pasti. Dari kata benda “pelayan” yang memiliki arti “orang yang melayani” berubah menjadi kata kerja “melayani” yang berkaitan dengan pekerjaan dan berubah lagi menjadi “pelayanan”. Lalu, apa arti “pelayanan”? Terkadang satu kata ini sering kali salah pengertian. Secara asal katanya, kita bisa memberi pengertian pelayanan sebagai suatu usaha yang dilakukan untuk memberikan kemudahan terhadap orang lain atau pemakai jasa. Pengertian lebih mudahnya adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekumpulan orang untuk memenuhi kebutuhan orang lain. Lalu, kira-kira, bagaimana pendapat ahli mengenai satu kata ini?

### **Pengertian Pelayanan Menurut Ahli di Bidangnya**

Agar bisa lebih memahami arti kata pelayanan, Anda perlu menyimak pendapat beberapa ahli mengenai satu kata ini. Seorang

ahli bernama Fred Luthans dalam bukunya yang berjudul *Moenir* memberikan pengertian pelayanan sebagai suatu proses pemenuhan kebutuhan yang didapat dari aktivitas orang lain.

Ahli lain bernama Zeitami memberikan sedikit penjelasan mengenai pelayanan. Kualitas sebuah pelayanan terpusat kepada upaya pemenuhan kebutuhan dari keinginan masyarakat. Kualitas pelayanan juga berkaitan dengan ketepatan dalam penyampaian demi mengimbangi keinginan pelanggan. Zeitami memberikan pengertian atas kata pelayanan sebagai penyampaian secara cerdas atas harapan konsumen. Penjelasan Zeitami selanjutnya dikembangkan oleh Parasuraman dkk. yang mengemukakan bahwa ada lima dimensi yang harus diperhatikan ketika seorang konsumen melakukan penilaian atas kualitas jasa, diantaranya adalah sebagai berikut.

1. *Tangible*, berkaitan dengan fasilitas fisik, pegawai, perlengkapan, dan juga sasaran komunikasi.
2. *Emphaty*, berkaitan dengan kemudahan melakukan hubungan, komunikasi yang bagus, perhatian individu, dan juga memahami kebutuhan pelanggan.
3. *Responsiveness*, berkaitan dengan keinginan para pelayan untuk membantu setiap pelanggan dan juga memberikan pelayanan yang tanggap.
4. *Reliability*, berkaitan dengan kemampuan memberikan pelayanan yang segera, andal, akurat, dan juga memuaskan.
5. *Assurance*, berkaitan dengan kemampuan, pengetahuan, kesopanan, dan juga sifat terpercaya. Lima hal ini adalah penilaian dari para konsumen.

Menurut Kotler, setiap kegiatan dan juga tindakan yang ditawarkan oleh pihak yang satu kepada pihak yang lain selalu didasarkan pada hal yang tidak berwujud sehingga tidak

mengakibatkan bentuk kepemilikan apa pun. Semua proses produksi dapat dihubungkan satu produk fisik. Dari penjelasan itu, pengertian pelayanan bisa diartikan sebagai perilaku produsen untuk memenuhi kebutuhan konsumen demi tercapainya kepuasan.

Pada mulanya, pengertian pelayanan semata-mata adalah tindakan yang dilakukan orang lain untuk memenuhi kebutuhan orang lain. Pada perkembangannya, pelayanan dijadikan parameter dalam proses produksi antara penyedia jasa dengan pelanggannya, Pelayanan memang sangat dibutuhkan oleh manusia, baik pelayanan fisik untuk pribadi maupun pelayanan untuk massa atau negara.

### Terkait dengan Pandemic Covid 19

**Pandemi COVID-19** adalah peristiwa menyebarnya Penyakit koronavirus 2019 (Bahasa Inggris: *Coronavirus disease 2019*, disingkat **COVID-19**) di seluruh dunia untuk semua Negara. Penyakit ini disebabkan oleh koronavirus jenis baru yang diberi nama SARS-CoV-2. Wabah COVID-19 pertama kali dideteksi di Kota Wuhan, Provinsi Hubei, Tiongkok pada tanggal 1 Desember 2019, dan ditetapkan sebagai pandemi oleh Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) pada tanggal 11 Maret 2020. Hingga 14 November 2020, lebih dari 53.281.350 orang kasus telah dilaporkan lebih dari 219 negara dan wilayah seluruh dunia, mengakibatkan lebih dari 1.301.021 orang meninggal dunia dan lebih dari 34.394.214 orang sembuh.

Virus SARS-CoV-2 diduga menyebar di antara orang-orang terutama melalui percikan pernapasan (*droplet*) yang dihasilkan selama batuk. Percikan ini juga dapat dihasilkan dari bersin dan pernapasan normal. Selain itu, virus dapat menyebar akibat menyentuh permukaan benda yang terkontaminasi dan kemudian menyentuh wajah seseorang. Penyakit COVID-19 paling menular saat orang

yang menderitanya memiliki gejala, meskipun penyebaran mungkin saja terjadi sebelum gejala muncul. Periode waktu antara paparan virus dan munculnya gejala biasanya sekitar lima hari, tetapi dapat berkisar dari dua hingga empat belas hari. Gejala umum di antaranya demam, batuk, dan sesak napas. Komplikasi dapat berupa pneumonia dan penyakit pernapasan akut berat. Tidak ada vaksin atau pengobatan antivirus khusus untuk penyakit ini. Pengobatan primer yang diberikan berupa terapi simptomatik dan suportif. Langkah-langkah pencegahan yang direkomendasikan di antaranya mencuci tangan, menutup mulut saat batuk, menjaga jarak dari orang lain, serta pemantauan dan isolasi diri untuk orang yang mencurigai bahwa mereka terinfeksi.

Upaya untuk mencegah penyebaran virus corona termasuk pembatasan perjalanan, karantina, pemberlakuan jam malam, penundaan dan pembatalan acara, serta penutupan fasilitas. Upaya ini termasuk karantina Hubei, karantina nasional di Italia dan di tempat lain di Eropa, serta pemberlakuan jam malam di Tiongkok dan Korea Selatan, berbagai penutupan perbatasan negara atau pembatasan penumpang yang masuk, penapisan di bandara dan stasiun kereta, serta informasi perjalanan mengenai daerah dengan transmisi lokal. Sekolah dan universitas telah ditutup baik secara nasional atau lokal di lebih dari 124 negara dan memengaruhi lebih dari 1,2 miliar siswa.

Pandemi ini telah menyebabkan gangguan sosio ekonomi global, penundaan atau pembatalan acara olahraga dan budaya, dan kekhawatiran luas tentang kekurangan persediaan barang yang mendorong pembelian panik. Misinformasi dan teori konspirasi tentang virus telah menyebar secara daring dan telah terjadi insiden xenophobia dan rasisme terhadap orang Tiongkok dan orang-orang Asia Timur atau Asia Tenggara lainnya.

## METODE PENELITIAN

Kegiatan penelitian merupakan salah satu cara ilmiah guna mendapatkan data untuk suatu tujuan dan manfaat tertentu yang dilakukan secara sistematis dalam waktu yang lama dengan metode ilmiah serta aturan-aturan yang berlaku. Pada metode penelitian tentunya selalu terkait dengan teknik pengumpulan data yang bersifat akurat dan valid untuk digunakan sebagai sumber acuan. Metode pada suatu penelitian sangatlah penting kegunaannya guna mempermudah peneliti dalam melakukan tujuan dari pelaksanaan penelitian.

Menurut Mulyadi (2014:5) “Penelitian adalah suatu usaha untuk menemukan, mengembangkan, menguji kebenaran dan mencari kembali suatu pengetahuan dengan menggunakan metode-metode ilmiah”.

Menurut Nasution dan Usman dalam Mulyadi (2014:8) “Penelitian adalah proses mendapatkan solusi dari permasalahan setelah melakukan studi dan analisis dari berbagai faktor”.

Menurut Sugiyono dalam Mulyadi (2014:8) penelitian memiliki beberapa ciri, yaitu: Rasional. Yang berarti kegiatan penelitian dilakukan dengan cara-cara yang masuk akal sehingga terjangkau penalaran manusia; Empiris. Yang memiliki arti bahwa kegiatan penelitian itu merupakan cara-cara yang digunakan dalam penelitian itu teramati oleh indera manusia, sehingga orang lain dapat mengamati dan mengetahui cara-cara yang akan digunakan; dan Sistematis. Memiliki arti mengikuti prosedur atau langkah-langkah tertentu yang bersifat logis.

Menurut Imam Gunawan (2015:79) “Penelitian adalah proses yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis informasi guna meningkatkan pemahaman kita pada suatu topik. Metode penelitian secara umum diartikan sebagai suatu kegiatan

ilmiah yang dilakukan secara bertahap dimulai dengan menentukan topik, mengumpulkan data dan menganalisis data, pada akhirnya akan diperoleh suatu pemahaman dan pengertian”.

Penulis dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif dalam meneliti Analisis pelayanan publik oleh dinas Dukcapil Kota Cimahi dimasa pandemic covid 19. Bogdan dan Taylor dalam Imam Gunawan (2015:82) bahwa:

Penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan berperilaku yang dapat diamati yang diarahkan pada latar dan individu secara holistik (utuh). Untuk itu, tidak diperbolehkan mengisolasi individu atau organisasi ke dalam variabel atau hipotesis, tetapi memandang sebagai bagian dari suatu keutuhan.

Sedangkan menurut Moleong (2011:6) bahwa: Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain, dan secara *holistic* dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Ibrahim (2015:59) menjelaskan bahwa metode deskriptif adalah penelitian yang dimaksudkan untuk melukiskan, menggambarkan, atau memaparkan keadaan objek yang diteliti sebagaimana apa adanya, sesuai dengan situasi dan kondisi ketika penelitian tersebut dilakukan.

Seiring dengan teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan metode deskriptif, penelitian ini dilakukan dengan pendekatan induktif karena

cara yang digunakan untuk meneliti berangkat dari masalah-masalah bersifat empirik untuk pemecahan masalah yang menyeluruh. Menurut Jujun S. Sumantri dalam Mardalis (2010:21) menyatakan bahwa cara berfikir induktif berpijak pada fakta-fakta yang bersifat khusus, kemudian diteliti dan akhirnya ditemui pemecahan persoalan yang bersifat umum.

Pendekatan induktif dapat diartikan sebagai suatu prosedur yang tersusun secara sistematis dalam menganalisis data kualitatif serta sebagai suatu upaya yang dilakukan dengan penekanan pada melakukan pengamatan terlebih dahulu terhadap suatu objek tertentu dan kemudian melakukan analisis dan kesimpulan dari pengamatan yang telah dilakukan tersebut.

Metode deskriptif induktif dapat disimpulkan sebagai suatu metode penelitian untuk menyelidiki keadaan, kondisi atau hal-hal lain yang bersifat khusus di lapangan kemudian diteliti dan akhirnya ditemukan pemecahan masalah yang bersifat umum dari fakta-fakta yang bersifat khusus.

### Sumber Data

Sumber data yang dianalisis dalam penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder.

#### 1. Data Primer

Data primer dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh langsung dari lapangan. Data ini dapat diperoleh melalui pengamatan langsung maupun hasil wawancara kepada informan berdasarkan pedoman wawancara yang dibuat oleh peneliti.

#### 2. Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini didapat melalui peninggalan tertulis yang dilakukan dengan cara membaca buku-buku literatur, dokumen, dan tulisan yang dianggap

peneliti berkenan dengan permasalahan yang sedang diteliti

### Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan kelengkapan informasi yang sesuai dengan fokus penelitian maka yang dijadikan teknik pengumpulan data adalah sebagai berikut:

#### 1. Data Primer

Data Primer merupakan data yang diperoleh langsung dari informan penelitian, berupa hasil wawancara, data primer akan menjadi sumber data utama dalam penelitian. Dalam mendapatkan data primer, dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:

##### a) Wawancara;

Teknik pengumpulan data melalui tanya jawab langsung dengan informan untuk mendapatkan informasi-informasi tambahan yang berkaitan dengan penelitian ini.

##### b) Observasi;

Mengamati secara langsung-tanpa mediator-sesuatu objek untuk melihat dengan dekat kegiatan yang dilakukan objek tersebut. Kegiatan observasi meliputi melakukan pengamatan dan pencatatan secara sistematis kejadian-kejadian, perilaku, obyek-obyek yang dilihat dan hal-hal lain yang diperlukan dalam mendukung penelitian yang sedang dilakukan.

##### c) Dokumentasi;

Mengumpulkan data melalui peninggalan tertulis dengan cara membaca literatur, tulisan, maupun dokumen yang dianggap peneliti berkenan dengan penelitian yang sedang diteliti.

## 2. Data Sekunder

Data Sekunder merupakan data yang mendukung data primer. Data yang ditambahkan atau pelengkap yang bisa didapat dari studi pustaka dan literatur literatur yang berkaitan dengan penelitian.

### Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri dan orang lain. menerus pada setiap tahapan penelitian sehingga sampai tuntas. Komponen dalam analisis data:

#### 1. Reduksi Data

Merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, mengabstrakkan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Dimana setelah peneliti memperoleh data, harus lebih dulu dikaji kelayakannya dengan memilih data mana yang benar-benar dibutuhkan dalam penelitian ini.

#### 2. Penyajian Data

Penyajian data dibatasi sebagai sekumpulan informasi tersusun yang disesuaikan dan diklarifikasi untuk mempermudah peneliti dan menguasai data dan tidak terbenam dalam setumpuk data

#### 3. Verifikasi (Menarik Kesimpulan)

Kesimpulan selama penelitian berlangsung makna-makna yang muncul

dari data yang diuji kebenarannya, kekokohnya dan kecocokannya sehingga diperoleh kesimpulan yang jelas kebenaran dan kegunaannya.

### Teknik Keabsahan Data

Dalam penelitian kualitatif, instrumen utamanya adalah manusia, karena itu yang diperiksa adalah keabsahan datanya. Untuk menguji kredibilitas data penelitian peneliti menggunakan teknik Triangulasi. Teknik triangulasi adalah menjaring data dengan berbagai metode dan cara dengan menyilangkan informasi yang diperoleh agar data yang didapatkan lebih lengkap dan sesuai dengan yang diharapkan. Setelah mendapatkan data yang jenuh yaitu keterangan yang didapatkan dari sumber-sumber data telah sama maka data yang didapatkan lebih kredibel. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan Triangulasi Sumber. Yaitu dengan membandingkan atau mengecek ulang derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh dari sumber yang berbeda.

## HASIL DAN BAHASAN

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dibentuk dengan mengacu pada Peraturan Daerah Kota Cimahi Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Cimahi (Lembaran Daerah Kota Cimahi Tahun 2016 Nomor 207). Sebagai manifestasi akselerasi program penataan administrasi kependudukan berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan serta adanya Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP berbasis Nomor Induk kependudukan secara Nasional dan terakhir diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 67 Tahun 2011.

Dimasa pndemi covid 19, dimana Kota Cimahi termasuk zona merah, dampak dari itu mencegah penularan covid 19 semakin cepat, maka kebijakan pemerintah kota Cimahi adalah, mengikuti untuk melakukan penerapan pembatasan kegiatan masyarakat dalam wilayah kota Cimahi, pemberlakuan PPKM ini adalah keberlanjutan dari Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) jilid 1 dan jilid 2 serta PSBB transisi di wilayah provinsi Jawa Barat, khususnya Kota Cimahi.

Masyarakat dihimbau untuk tetap bekerja dari rumah *Work from home* (WFH), hal ini dimaksudkan untuk mengurangi penularan masyarakat yang terkonfirmasi covid 19 di Kota Cimahi. PPKM tahap pertama sudah diberlakukan dan selesai tanggal 20 Januari 2021, dilanjutkan dengan PPKM tahap ke dua, diperpanjang sampai tanggal 18 Februari 2021.

Pelayanan yang dilakukan Dinas DUKCAPIL dimasa pandemic covid 19 dilakukan dengan melakukan system pelayanan secara daring (on-line). Untuk Dinas-dinas seperti dinas kebersihan, dinas perhubungan, dan SATPOL PP, tetap dilakukan pelayanan secara langsung.

## SIMPULAN

Dimasa pandemik covid 19, pelayanan dinas DUKCAPIL, tetap dilakukan oleh dinas DUKCAPIL, dengan tetap menjaga protokol kesehatan, namun pelayanan publik yang dilakukan belum optimal, hal ini dikarenakan belum adanya sinergitas pelayanan yang dilakukan oleh dinas-dinas dalam lingkungan Kota Cimahi. Dan masih ada beberapa perangkat daerah belum sepenuhnya menguasai kaidah-kaidah pelayanan publik. (Sumber: dirilis dari pernyataan Kepala Bagian Organisasi pada Setda Kota Cimahi).

## SARAN

Berdasarkan hasil dan bahasan tersebut peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Perlu ditingkatkan koordinasi sesama Dinas terkait yang melakukan pelayanan publik di Kota Cimahi.
2. Bagi perangkat daerah yang belum mengerti dan memahami kaidah-kaidah pelayanan public, untuk dapat diberikan sosialisasi secara intens dan berkesinambungan agar, mereka dapat paham dan mengerti akan kaidah-kaidah pelayanan publik.
3. Untuk lebih mudah pelayanan public yang dapat diberikan kepada masyarakat, perlu diupayakan adanya UPT-UPT pelayanan pada kantor Kelurahan lingkup Kota Cimahi, khususnya yang lokasinya berjauhan dengan dinas DUKCAPIL kota Cimahi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arisutha, Damartaji. 2005. Dimensi Kualitas Pelayanan. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Hardiyansyah 2011, Kualitas Pelayanan Publik, Yogyakarta: Gava Media.
- Marthul, Shadiqqin. 2004. Implementasi Dimensi Kualitas Pelayanan Konsumen. Jakarta Sinar Grafika.
- Sudarsono, 1998. Manajemen Pelayanan Publik. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Supriatna, Tjahya, 1996, Administrasi Birokrasi Dan Pelayanan Publik. Jakarta:Nimas
- Surjadi. 2009.Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik. Bandung: PT. Refika Adi Tama.
- Utomo, Handi dkk 2012 Penerapan Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan KTP elektronik di Indonesia. Direktorat Jenderal Disdukcapil dan Kementrian Dalam Negeri.

**Peraturan Perundang-Undangan**

Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang  
Administrasi Kependudukan

Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 tentang  
Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan  
Sipil