

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Isu kebijakan strategis muncul karena pelayanan publik hanya berdampak kecil terhadap kehidupan masyarakat hingga saat ini. Sebagai hasil dari reformasi sebelumnya, birokrasi pemerintah memberikan pengaruh yang berlebihan terhadap pemerintah dan pelayanan publik. Keterlibatan warga dalam pemerintahan sangat terbatas karena semakin pentingnya pemerintah sebagai penyedia barang dan jasa publik. Situasi instansi pemerintah saat ini menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik masih terkendala oleh struktur pemerintahan yang tidak efektif dan efisien serta kurangnya sumber daya manusia. Hal ini menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik masih penuh dengan masalah (Mohammad, 2003).

Akibat banyaknya pengaduan masyarakat baik secara langsung maupun melalui media, seperti prosedur yang rumit, tidak adanya kepastian jangka waktu penyelesaian, biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang kurang jelas, dan lain sebagainya. Sampai-sampai merusak reputasi pemerintah dengan menggambarkannya secara negatif (Lukman, 2000).

Bagi semua pihak terkait, penyelenggaraan pelayanan publik harus menjadi prioritas utama. Pemerintahan yang efisien, efektif, responsif, dan akuntabel dapat dicapai melalui reformasi sektor publik yang terjadi di berbagai bidang. Dengan memanfaatkan semua sumber daya yang ada,

pelayanan publik dapat ditingkatkan. Semua itu termasuk dalam upaya pengelolaan sumber daya keuangan, fisik, manusia, dan organisasi.

Setiap yurisdiksi telah menerapkan Undang-Undang Pelayanan Publik, yang telah berlaku sejak tahun 2009, dalam rangka memberikan pelayanan publik yang lebih baik kepada masyarakat. Penyelenggaraan pemerintahan umum, termasuk tugas pelayanan publik, kini lebih akuntabel kepada entitas pemerintah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Kerangka hukum di Indonesia merupakan landasan hukum bagi perluasan pelayanan publik. Dalam beberapa tahun terakhir, pemerintah Indonesia telah menerapkan serangkaian perubahan mendasar yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan publik. Otonomi daerah dan legislasi untuk meningkatkan penyelenggaraan pemerintahan adalah dua dari langkah-langkah yang termasuk dalam paket ini. Pada tahun 2014 disahkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 yang menetapkan otonomi daerah.

Pemerintah menyediakan berbagai layanan publik, termasuk layanan administrasi dan masyarakat. Tingkat kinerja pelayanan sektor publik yang tinggi membutuhkan kedua komponen tersebut untuk hadir. Untuk otonomi daerah, penyelenggaraan pemerintahan diharapkan mengutamakan fasilitas umum dan penyelenggaraan urusan publik yang berpihak pada kebutuhan masyarakat. Penyediaan layanan publik dikendalikan oleh aturan kerja masing-masing instansi pemerintah, yang dibangun sesuai dengan tugas utama dan fungsi organisasi tersebut, untuk mempromosikan pemerintahan yang sukses. Layanan yang berkualitas adalah layanan yang memenuhi

janjinya dan memenuhi tujuan yang ingin dicapai. Semua orang setuju bahwa layanan ini efektif dan efisien. Kurangnya komunikasi antara individu atau pelaku layanan dan mereka yang menerima layanan dapat menyebabkan masalah dalam pemberian layanan, seperti salah tafsir. Ketika layanan disampaikan sesuai dengan standar yang ditetapkan untuk kepentingan seluruh masyarakat, itu dianggap berkualitas tinggi.

Semua penyelenggara dan pengurus administrasi mengupayakan pelayanan yang baik karena sifat peran yang menuntut kecepatan, kejelasan kerja, keterbukaan, dan kesederhanaan untuk menjamin kepuasan yang dilayani. Penyediaan layanan tersebut telah menjadi usaha yang sulit dalam beberapa tahun terakhir, dan bahkan ada kasus proyek berjalan di belakang jadwal, yang mengakibatkan layanan publik kurang efisien sebagai akibat dari harapan tersebut. Untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, pelaku pelayanan publik harus beroperasi secara transparan dan bertanggung jawab; namun pada kenyataannya sikap dan tindakan pengurus selalu meremehkan pekerjaan pelayanan itu sendiri, dan mereka merasakan kebosanan dan ketegangan dalam bekerja, yang keduanya berujung pada pelaksanaan pekerjaan yang tidak produktif. Akibatnya, tatanan administrasi telah menjadi lebih dari simbol daripada kenyataan di dunia modern. Yang dimaksud dengan "pelaku pelayanan publik" adalah aparatur pemerintah yang bekerja pada instansi pemerintah. (Kurniawan, 2005).

Pegawai Negeri menurut Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok

Kepegawaian memiliki pengertian “setiap warga negara Indonesia yang telah memenuhi syarat yang ditentukan, diangkat oleh pejabat yang berwenang, diserahi tugas negara dalam jabatannya dan diserahi tugas negara lainnya dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku”. Selanjutnya, Pada awal tahun 2014 telah diundangkan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara. Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara, tidak membedakan Pegawai Negeri Sipil menjadi Pegawai Negeri Sipil Pusat dan Pegawai Negeri Sipil Daerah. Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 berbunyi bahwa “Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah profesi bagi Pegawai Negeri Sipil dan Pegawai Pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah”. pasal 1 angka 2 Undang-Undang No 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara berbunyi “ Pegawai Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disebut Pegawai ASN adalah Pegawai Negeri Sipil dan Pegawai Pemerintah dengan perjanjian kerja yang diangkat oleh pejabat Pembina Kepegawaian dan diserahi tugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau diserahi tugas negara lainnya dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan”.

Untuk melaksanakan ketentuan Pasal 78 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara maka dijabarkan dalam pasal 4 Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 30 Tahun 2019 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil. Dalam Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 30 Tahun 2019 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS), Penilaian

Kinerja PNS dirancang untuk memastikan bahwa pengembangan PNS yang didasarkan pada sistem prestasi dan sistem karir dilakukan secara objektif. Perencanaan kinerja individu dan unit atau organisasi digunakan untuk melakukan evaluasi, yang memperhitungkan tujuan, pencapaian, hasil, dan manfaat yang dicapai serta perilaku pegawai publik. Menurut data ini, sistem pemerintahan didasarkan pada efektivitas Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang menjalankan tugasnya. Pegawai negeri sipil sangat penting bagi kemampuan pemerintah untuk menjalankan misinya dalam pembangunan nasional.

Karena itu, PNS dipandang memiliki kemampuan untuk mengkoordinasikan dan memperlancar jalannya pembangunan pemerintah, termasuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Memiliki disiplin kerja yang kuat sangat tepat bagi Pegawai Negeri Sipil, baik pegawai negeri maupun pegawai negeri, serta yang memiliki komitmen terhadap visi dan tujuannya. Hal ini disebabkan karena hasil yang diperoleh akan maksimal dan sesuai jika kinerjanya produktif dan efisien waktu. Untuk kepuasan masyarakat Indonesia secara keseluruhan, dan tidak hanya mereka yang bekerja di instansi dan lembaga terkait. Perangkat daerah tersedia di setiap tingkat pemerintahan daerah, dari provinsi hingga kabupaten hingga kota. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat setempat, salah satu perangkat daerah yang dapat diandalkan adalah perangkat desa. Dengan kata lain, desa merupakan salah satu perangkat daerah yang dapat memenuhi kebutuhan penduduk setempat.

Salah satu dari sekian banyak tugas pemerintah desa adalah memberikan pelayanan publik kepada warganya. Sebagai entitas pemerintahan, pemerintah desa bertugas melaksanakan semua tugas yang berkaitan dengan pemerintahan. Sesuai dengan tugas dan fungsi yang ditentukan, organisasi pemerintahan kecamatan bertanggung jawab untuk melaksanakan semua urusan pemerintahan di desa. Pelayanan publik termasuk di dalamnya. Sebagai Cabang Bungin Meski menunda pelayanan publik, Cabang Kecamatan Bungin dianggap sebagai daya tarik masyarakat meskipun bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pemerintahan. Saat pandemi virus corona dimulai, seluruh penyelenggaraan pelayanan publik dihentikan karena adanya perubahan protokol. Minimnya sumber daya manusia yang ada dapat dimaklumi karena hal tersebut. Akibat wabah Virus Corona, pelayanan publik di Kecamatan cabangbungin mengalami transformasi yang signifikan. Hal ini dikarenakan Pemkab Bekasi telah menyesuaikan diri dengan orientasi baru tersebut. (Eka, 2019)

Orang-orang di seluruh dunia telah memperhatikan COVID-19, nama kode CDC untuk Penyakit Coronavirus 2019 (juga dikenal sebagai COVID-19). Sejak pertama kali ditemukan pada 8 Desember 2019, pada pasien penderita Covid-19 di Wuhan, provinsi Hubei China, virus ini telah menyebar ke 216 negara (WHO, 13 Juni 2020). Sebagai akibat dari epidemi virus COVID-19, ekonomi dunia telah jatuh ke dalam keadaan hancur (Shangguan, Wang, & Sun, 2020). Transportasi dan penerbangan, diikuti oleh hotel dan restoran, adalah industri terpenting kedua dan ketiga di sektor perhotelan. Pada tahun 2020, penelitian Mas'udi dan Winanti

memperkirakan ketidakpastian ini akan memperburuk stabilitas keuangan global. Salah satu inisiatif yang telah dilakukan pemerintah adalah mengajari masyarakat cara bekerja, belajar, dan beribadah dari kenyamanan rumah mereka sendiri. Istilah "Work From Home" lebih banyak digunakan untuk menggambarkan kebijakan ini. Untuk menghentikan penyebaran virus Covid-19 di Indonesia, langkah-langkah seperti social distancing, physical distancing, dan pembatasan sosial berskala besar (PSBB) sedang dilakukan. Lebih dari 420.000 orang telah meninggal di seluruh dunia akibat virus yang dikenal sebagai Covid-19, yang pertama kali diidentifikasi oleh Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) (WHO, 13 Juni 2020). Sementara di Indonesia terdapat 2.091 kematian terkonfirmasi, 37.420 kasus terkonfirmasi virus, dan 13.776 kasus sembuh (Covid19.go.id, 13 Juni 2020).

Selain hilangnya nyawa, pandemi ini telah mengakibatkan peningkatan jumlah orang yang tidak dapat menemukan pekerjaan. Organisasi Perburuhan Internasional (ILO) memperkirakan bahwa jumlah orang yang menganggur di seluruh dunia akan meningkat sebesar 5,3 juta menjadi 24,7 juta pada tahun 2020. Organisasi Perburuhan Internasional (ILO, 2020). Sementara itu, Menteri Keuangan Indonesia sedang berlibur. Menurut Sri Mulyani, perlambatan pertumbuhan ekonomi yang diperkirakan pada 2020 akan dibarengi dengan peningkatan angka pengangguran. Dia menunjukkan bahwa jika keadaan menjadi sangat buruk atau pertumbuhan ekonomi dipotong 0,4%, 5,23 juta orang lagi akan kehilangan pekerjaan. Jumlah orang yang menganggur akan naik sebesar 2,92 juta jika ekonomi tumbuh pada kecepatan tahunan 2,3%. TIRTO.ID,

MASA DEPAN Banyak eksperimen dilakukan dalam upaya menemukan vaksin Covid-19.

Tidak mungkin untuk memprediksi kapan vaksinasi untuk Covid-19 akan dibuat karena belum ada terapi atau vaksin untuk penyakit tersebut. Ketika para ilmuwan mencoba memprediksi kapan Covid-19 akan berakhir, mereka juga menghadapi kondisi ketidakpastian. Pemerintah sangat prihatin dengan masalah ini, dan sebagai konsekuensinya, harus diambil langkah-langkah untuk memperbaiki kondisi di Indonesia agar bangsa ini tetap produktif dengan tetap memenuhi standar kesehatan. Indonesia baru-baru ini memasuki fase baru yang dikenal sebagai new normal dalam memerangi virus Covid-19. Ini adalah kondisi di mana orang dapat kembali ke rutinitas normal mereka, seperti bekerja atau menghadiri gereja, tetapi dengan penampilan yang segar. Untuk menyambut new normal, pemerintah telah menyiapkan berbagai proses yang berbeda. Dalam rangka memberikan pelayanan publik di masa Covid-19, protokol-protokol ini menetapkan hierarki birokrasi yang harus dipatuhi. Pandemi virus COVID-19 mengajarkan kita banyak hal tentang tata kelola birokrasi. Namun, birokrasi harus tetap memainkan peran penting dalam penyediaan layanan pemerintah. Seluruh elemen operasional pemerintahan terpaksa menggunakan teknologi, informasi, dan komunikasi secara lebih efektif karena Covid-19. Meski pergerakan dibatasi karena aturan kesehatan, warga tetap bisa menggunakan layanan elektronik untuk menjalankan haknya sebagai warga negara. Model layanan elektronik terus tumbuh dalam popularitas sebagai pengganti model layanan manual tradisional, yang

mengandalkan kontak tatap muka. Fungsi individu dimaksimalkan dalam berbagai aplikasi teknologi yang digunakan untuk memberikan layanan kepada masyarakat. Bahkan di sektor swasta, tugas seperti mengisi formulir evaluasi karyawan dan rapat kantor perlu mengoptimalkan penggunaan teknologi. Karena keadaan saat ini, kita harus mengubah cara hidup kita dan cara birokrasi mendistribusikan layanan publik untuk beradaptasi dengan normal baru. Di era yang tidak terduga dan penuh tantangan, perusahaan dipaksa untuk menjalani proses perubahan untuk beradaptasi dengan paradigma yang berubah. Perubahan organisasi adalah komponen penting dari setiap upaya untuk menjaga perusahaan tetap bertahan dalam menghadapi keadaan yang tidak pasti seperti Covid-19. Dalam dunia yang berubah dengan cepat, hanya perusahaan yang dapat beradaptasi dengan cepat yang akan berhasil. (Hudaya, 2021).

Konsep transformasi organisasi menunjukkan bahwa berbagai keadaan internal dan eksternal yang tidak terduga dapat menyebabkan perlunya pembaruan perusahaan. Variabel-variabel seperti munculnya anomali, inovasi yang didorong proses, pergeseran struktur industri atau pasar, demografi, pergeseran persepsi, konteks, dan makna, serta informasi baru, termasuk di antaranya. Beberapa kemungkinan sumber Drucker (1993) untuk tuntutan ini adalah ini. Akibat pandemi Covid-19, birokrasi dihadapkan pada situasi kehidupan normal baru, dan diperlukan paradigma baru transformasi birokrasi untuk menjawab persoalan tersebut. Dalam esai ini, kami menggunakan model perubahan organisasi untuk mengkaji bagaimana prosedur birokrasi telah berubah dari waktu ke waktu di era new

normal. Pengenalan cara-cara baru untuk pemberian layanan publik diperlukan oleh perubahan prosedur birokrasi. Wabah Covid-19 mengharuskan hal ini agar pelayanan publik tetap berjalan dengan baik dan tidak terputus. Pertimbangan tentang kepemimpinan dapat memiliki dampak yang cukup besar pada seberapa baik perubahan birokrasi dan inovasi dapat dikelola. Peran kepemimpinan transformasional dalam mendorong perubahan dan inovasi dalam birokrasi organisasi juga akan dibahas dalam artikel ini.

Untuk Kecamatan Cabangbungin yang merupakan bagian dari unit organisasi perangkat daerah Kabupaten Bekasi, mandat ini sudah dikeluarkan oleh Pemerintah Kabupaten Bekasi. Sebagai akibat langsung dari hal ini, warga menghabiskan lebih sedikit waktu di lingkungan karena mereka mengantisipasinya. Kenyataannya, wabah Covid-19 saat ini membutuhkan perubahan pada kerangka administrasi sektor publik. Perubahan birokrasi dapat dikategorikan menjadi dua jenis: organisasi dan terkait sistem kerja. Mengubah desakan model sebelumnya pada hal-hal yang dilakukan dengan cara tradisional demi paradigma birokrasi khas yang baru diperlukan dari sudut pandang organisasi. Baik bekerja dari rumah (WFH) dan mematuhi peraturan kesehatan yang ditetapkan saat tempat kerja mengalami reformasi adalah pilihan yang tersedia bagi karyawan (Taufik & Warsono, 2000).

Dampak besar dari wabah Covid-19 pada masyarakat Indonesia telah berdampak pada sektor layanan publik negara. Jaringan pelayanan satu pintu di Indonesia memerlukan penerapan strategi integrasi vertikal dan

horizontal. Mengubah paradigma administrasi publik akan melibatkan perpindahan dari model klasik administrasi publik ke model layanan publik baru yang lebih baru. Ketidaksepakatan dapat menyebabkan rendahnya kualitas layanan bagi masyarakat, sehingga harus ada lebih banyak koordinasi antar instansi pemerintah untuk menghindari umpan balik negatif semacam ini (Lumbanraja, 2020). Sangat penting bahwa pemerintah menawarkan layanan terbesar yang tersedia kepada rakyat, dan kewajiban ini meluas ke semua tingkat pemerintahan. Untuk melindungi setiap orang yang berkepentingan, termasuk pemberi layanan dan penerima layanan, pemerintah harus memberlakukan pemisahan sosial dan fisik dalam rangka penerapan protokol panggilan untuk kesehatan. Akibat dari situasi inilah pemerintah Indonesia memutuskan untuk menerapkan kebijakan yang sama sekali baru tentang kenormalan baru, atau Gaya Hidup Baru. Peraturan Menteri Dalam Negeri (Kepmdagri) Nomor 440-830 Tahun 2020 memberikan konsep pedoman tersebut dalam Pedoman Tatanan Normal Baru bagi Pemerintah Daerah (Pemda) dan Aparatur Sipil Negara (ASN) di lingkungan Kementerian Dalam Negeri (Kemdagri). Terkait Sistem Kerja Pegawai ASN di Orde Baru, respon pemerintah juga tertuang dalam Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Nomor 58/2020. Surat edaran ini menekankan perlunya mengubah kebiasaan kerja untuk menumbuhkan lingkungan yang fleksibel dan terhormat.

Untuk mencegah virus menyebar ke cluster baru, bagian terpenting dari strategi ini adalah menjaga bisnis tetap normal sambil tetap mematuhi

undang-undang kesehatan yang sangat ketat. Untuk seluruh kegiatan pelayanan, termasuk standar operasional prosedur (SOP), penerapan kebijakan WFH (Work from Home) dan WFO (Work From Office), kebijakan ini mengatur agar teknologi informasi digunakan untuk menyederhanakan SOP. Karena berbagai jenis teknologi informasi dan komunikasi, karyawan dapat menjalankan tugas mereka bahkan ketika mereka tidak hadir secara fisik di kantor (ICT). Media penerbitan dioptimalkan sebagai sarana sosialisasi, seperti halnya layanan konseling dan pengaduan online, dan layanan offline diberikan dengan mengikuti standar proses kesehatan yang ditetapkan Kementerian Kesehatan.

Pelaksanaan aturan yang telah ditetapkan sebelumnya akan berdampak pada akses masyarakat terhadap pelayanan publik sepanjang era new normal ini. Akibatnya, jumlah pertemuan antara penyedia layanan dan konsumen akan menurun. Keadaan seperti itu harus dimanfaatkan sebagai stimulus positif dalam optimalisasi pelayanan publik yang sebelumnya bersifat tatap muka yang kini telah dialihkan secara online melalui teknologi informasi. Untuk waktu yang lama, sebagian besar layanan publik diberikan satu lawan satu. Pemikiran masyarakat juga harus bergeser akibat penyesuaian ini. Kemampuan masyarakat untuk memberikan output yang efektif dan efisien dapat dicapai dengan menawarkan sosialisasi atau pendidikan, yang akan membantu meningkatkan kesadaran dan pemahaman. Pemkab Bekasi hanya menggunakan PSBB (pembatasan sosial berskala besar) untuk satu siklus. Hal ini diikuti dengan masa penyesuaian yang diterapkan oleh Pemkab Bekasi dalam rangka menghadapi new normal.

Setiap orang akan mengalami kesulitan menghadapi masa transisi ini. Untuk itu, Pemerintah Kabupaten Bekasi, serta jajaran dan perangkat Kecamatan Cabangbungin, harus lebih berupaya memenuhi kriteria sarana dan prasarana yang terkait dengan standar kesehatan, baik di instansi pemerintah maupun di instansi publik.

Pendanaan tertentu telah dipotong dan dialokasikan kembali untuk mengatasi penyakit ini (juga dikenal sebagai realokasi dan refocusing). Selain itu, pemerintah juga harus menyikapi pola pikir masyarakat yang selama ini masih awam dengan regulasi kesehatan terkait. Sangat penting bagi publik untuk memahami bahwa normal baru adalah undang-undang kesehatan yang lebih ketat dan lebih ketat, tetapi itu bukan satu-satunya hal yang penting sekarang karena kita sedang dalam masa transisi. Namun pada kenyataannya, sikap orang sangat berbeda dari apa yang diharapkan. Sebagian besar orang percaya bahwa new normal tidak berbeda dengan yang lama. Hal ini menjadi tantangan bagi Pemerintah Kecamatan Bungin Cabang ketika masyarakat membutuhkan administrasi, produk publik, dan pelayanan publik dan datang ke kantor desa. Terutama ketika orang mengunjungi kantor desa, ini benar. Untuk menjaga tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi, aparat desa harus selalu mematuhi serangkaian peraturan kesehatan yang ketat. Pada saat yang sama, mereka harus mampu memberikan pengetahuan kepada penduduk setempat dan mengubah pandangan negatif mereka. Pembahasan ini turut membuat peneliti merasa tertarik untuk menjadikannya sebagai topik pembahasan penelitian dengan

judul “Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Cabangbungin Pada Masa Pandemi *Covid-19*”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan paparan latar belakang di atas, maka dapat di ketahui bahwa permasalahan penelitian meliputi :

1. Bagaimana Perubahan Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Cabang Bungin Pada Masa Pandemi *Covid-19*?
2. Apa Hambatan Yang di alami Dalam Pelaksanaan Pelayanan Administrasi secara *Online* Pada Masa Pandemi *Covid-19* Di Kecamatan Cabangbungin?
3. Bagaimana Cara Mengatasi Hambatan Yang Ada Pada Masa Pandemi *Covid-19* Di Kecamatan Cabangbungin?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas maka telah ditentukan tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Untuk Mengetahui Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Cabang Bungin Pada Masa Pandemi *Covid-19*.
2. Untuk Mengidentifikasi Pembaharuan Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Cabang Bungin Pada Masa Pandemi *Covid-19*.
3. Untuk Menganalisis Informasi Mengenai Standar Pelayanan, Sistem Pelayanan Secara Online Termasuk Sarana/Prasarana/Fasilitas Pelayanan.

1.4 Signifikansi Penelitian

1.4.1 Signifikansi Akademik

Beberapa penelitian mengenai pelayanan administrasi kependudukan desa sudah beberapa kali dilakukan di berbagai daerah lainnya dengan fokus yang berbeda untuk penelitian ini peneliti berfokus pada pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Cabangbungin kecamatan cabang bungin pada masa pandemi *Covid-19*.

Penelitian pertama yakni yang dilakukan oleh Lembaga Administrasi Negara pada 26 November 2020 dengan judul “Inovasi Pelayanan Aminidtrasi Kependudukan di Indonesia Selama Pandemi *Covid-19*” Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan modifikasi yang dilakukan mayoritas pelayanan kependudukan, khususnya pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil, selama masa pandemi Covid-19. Metodologi yang digunakan disebut sebagai penelitian kualitatif. Kesimpulan studi menunjukkan bahwa beberapa elemen berbeda dimasukkan dalam perbaikan yang dipraktikkan: Metode daring, penerapan protocol kesehatan dan inovasi jemput bola.

Penelitian kedua dari Hardi Warsono dan Taufik penelitian dilakukan pada tahun 2020 berjudul “Birokrasi Baru Untuk New Normal : Tinjauan Model Perubahan Birokrasi Dalam Pelayanan Publik di Era *Covid-19*” adapun tujuan dari penelitian ini adalah menjelaskan mengenai model perubahan birokrasi pada masa *Pandemi Covid-19*. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif Hasil penelitian enunjukkan banyaknya inovasi

yang ditemukan di lingkungan birokrasi diantaranya: Memaksimalkan teknologi yang sudah ada untuk memaksimalkan pelayanan public.

Penelitian ketiga dari Abdul Rohman dan Dewi Citra Larasati pada tahun 2020 berjudul “Standar Pelayanan Publik di Era Transisi New Normal” Metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Tujuan penelitian ini adalah untuk menentukan standar kualitas yang harus diantisipasi masyarakat dari bantuan pemerintah di usia normal pasca-Covid-19. Kesimpulan penelitian menunjukkan bahwa Bapenda Kota Malang telah memberikan pelayanan secara online dalam upaya mengantisipasi munculnya virus Covid-19. Hal ini memungkinkan terlaksananya kegiatan yang direncanakan dengan memanfaatkan sistem WFH dan WFO.

Penelitian Keempat ditulis oleh Putri Ayuditia¹, Winsherly Tan penelitian dilakukan pada tahun 2021 berjudul “Efektifitas Pelayanan Publik Di Era Pandemi Covid-19: Studi Di Kecamatan Lubuk Baja Kota Batam, Indonesia” Penelitian ini ialah penelitian deskriptif yang dimana jenisnya Empiris dengan data yang dikumpulkan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi”. Adapun tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana kinerja dari Pelayanan Publik Kantor Kecamatan Lubuk Baja Kota Batam pada saat terjadi Pandemi Covid-19. Serta apa saja hambatan dan upaya dalam pelayanan publik. Pelayanan suatu kegiatan dimana pelayanan tersebut membantu masyarakat dalam pembuatan seperti E-KTP dan KK.

Penelitian Kelima ditulis oleh Muhammad Jamili penelitian dilakukan Pada Tahun 2020 Dengan Judul Penelitian “Dampak Pandemi Covid – 19 Terhadap Pelayanan Pernikahan Dan Permohonan Pernikahan Di Kantor Urusan Agama (Kua) Banjarmasin Tengah Kota Banjarmasin”. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan analisa kualitatif. Tehnik pegumpulan data obsevasi, dokumen dan wawancara. Adapun tujuan dari penelitian ini Penelitian ini untuk mengetahui dampak pandemi covid – 19 terhadap pelayanan pernikahan dan permohonan pernikahan serta aktivitas pelayanan pernikahan di KUA Banjarmasin Tengah Kota Banjarmasin.

Penelitian keenam ditulis oleh Widya Kurniati dan Irmanovika Mahmud dilakukan pada tahun 2018 dengan judul pelayanan public di Desa Potanga Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan tujuan mempelajari pelayanan publik dan tantangan yang menghambat upaya peningkatan pelayanan publik di desa Potanga, kabupaten Boliyohuto, dengan menggunakan teknik kualitatif dengan pendekatan naturalistik.

Penelitian ketujuh ditulis oleh Denny Nazaria Rifani pada tahun 2021 dengan judul pelayanan public pada masa pandemi *covid-19* di Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau, Kajian terhadap standar pelayanan, sistem pelayanan online, serta sarana/prasarana pelayanan dan kompetensi pelaksana pelayanan menjadi tujuan dari penelitian ini. Untuk penelitian ini, baik data primer maupun data sekunder dikumpulkan, dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif.

Penelitian kedelapan ditulis oleh Desy Ramadhani Harahap dan Tri Niswati Utami pada tahun 2021 dengan judul persepsi masyarakat terhadap pelayanan pada masa pandemi *covid-19* di Kota Binjai, metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan desain *cross-sectional* dengan tujuan agar pelayanan di kota Binjai lebih baik lagi dalam menangani pelayanan pada masa pandemi *covid-19*.

Penelitian kesembilan ditulis oleh Lintang Rahmawati, Nurul Umi Ati dan Suyeno pada tahun 2021 dengan judul efektivitas pelayanan public bidang administrasi kependudukan di masa pandemi *covid-19* (studi kasus pada kelurahan Samaan Kecamatan Klojen Kota Malang, metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan teknik pengumpulan data wawancara, observasi dan dokumentasi dengan tujuan atas dasar agar pelayanan public masih tetap harus berjalan dan mengharuskan seluruh pegawai public tetap tetap melaksanakan proses kepada masyarakat secara efektif dan efisien namun juga harus memperhatikan protocol kesehatan.

Penelitian kesepuluh dilakukan oleh Monica Aprilia Ibrahim, Masye Pangkey dan Salmin Dengo pada tahun 2021 dengan judul penelitian Pelayanan Publik Masa Pandemi *Covid-19* Di Kantor Camat Kema Kabupaten Minahasa Utara, Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang meliputi wawancara, pengamatan, dan pengumpulan dokumen dari partisipan. Untuk mengetahui seberapa sukses kantor kecamatan Kema di Kabupaten Minahasa Utara menangani pelayanan publik di masa pandemi covid-19, maka dilakukan penelitian ini.

Kesepuluh penelitian tersebut menjadi bagian dari referensi penulis untuk menyusun penelitian ini dan yang membedakan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah dari segi pembahasan serta objek penelitian jelas berbeda.

1.4.2 Signifikansi Praktis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada Pemerintah Kabupaten Bekasi, Kecamatan Cabangbungin maupun perangkat Kecamatan Cabangbungin sendiri untuk lebih baik lagi kedepannya ketika melakukan pelayanan pada masa *Pandemi* seperti ini, mungkin saran-saran yang akan dibahas dihasil penelitian nanti juga akan menjadi masukan bagi pemerintah setempat untuk mengoptimalkan saran-saran yang ada guna mengoptimalkan pelayanannya pula.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan dalam penulisan laporan penelitian mengenai pelayanan administrasi kependudukan di desa Jyabakti Kecamatan Cabang Bungin Pada masa *Pandemi Covid-19* terdiri dari lima Bab yaitu:

Bab I : Pendahuluan

Bab ini membahas mengenai topik penelitian yang diambil. Di dalam bab ini berisi: latar belakang masalah, identifikasi dan perumusan masalah,

pertanyaan penelitian, manfaat penelitian, tujuan penelitian dan sistematika penulisan.

Bab II : Kerangka Teori

Berisi kajian teori yang digunakan dalam penelitian dan kerangka berpikir.

Bab III : Metodologi Penelitian

Bab ini menjelaskan tentang metode atau cara yang digunakan dalam penelitian untuk menghasilkan suatu data agar dapat diolah. Seperti paradigma yang digunakan, metode penelitian, sumber dan teknik perolehan data, *goodness and quality criteria* dan keterbatasan yang dimiliki oleh peneliti dalam melakukan penelitian.