

**KUALITAS PELAYANAN PETUGAS REKAM DATA
BERMOTOR UNTUK LAYANAN MASYARAKAT BUKIT
DAN GUNUNG (PREDATOR ULUNG) DI DISDUKCAPIL
OKU SELATAN PADA MASA PANDEMI COVID-19**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1

Ilmu Administrasi Publik



Diajukan Oleh :

CINDY PERMATA SARI

07011381823114

Konsentrasi Manajemen Sektor Publik

**ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2022**

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

“Kualitas Pelayanan Pctugas Rekam Data Bermotor Untuk Layanan Masyarakat Bukit dan Gunung (Predator Ulung) di Disdukcapil OKU Selatan Pada Masa Pandemi Covid-19”

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1 Ilmu Administrasi Publik

Oleh :

Cindy Permata Sari

07011381823114

Pembimbing I

Tanda Tangan

Tanggal

1. Dr. Nurmah Semil, M.Si

NIP. 196712011992032002



Juli 2022

Pembimbing II

2. Dra. Tuty Khairunnisyah, MA

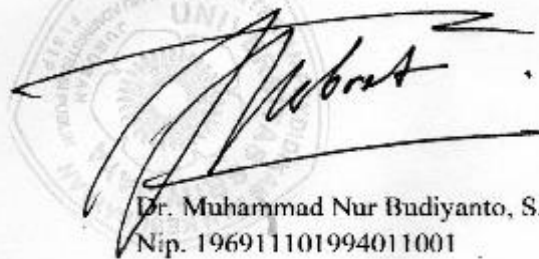
NIP. 196201051988032004



Juli 2022

Mengetahui,

Ketua Jurusan,



Dr. Muhammad Nur Budiyanto, S.Sos., MPA

Nip. 196911101994011001

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

"Kualitas Pelayanan Petugas Rekam Data Bermotor Untuk Layanan Masyarakat Bukit dan Gunung (Predator Utang) di Disdukcapil OKU Selatan Pada Masa Pandemi Covid-19"

Skripsi

Oleh :

Cindy Permata Sari

07011381823114

Telah dipertahankan di depan penguji
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat
Pada tanggal 28 Juli 2022

Perahimbing :

1. Dr. Nurmah Semil, M.Si
NIP. 196712011992032002

2. Dra. Tuty Khairunnisayah, M. A
NIP. 196201051988032004

Tanda Tangan

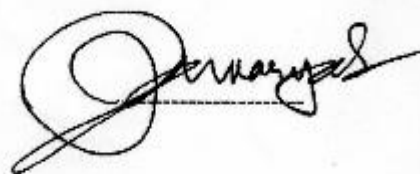
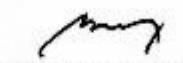


Penguji :

1. Drs. Mardianto, M.Si
NIP. 196211251989121001

2. Januar Eko Aryansah, S.IP., SH., M.Si
NIP. 198801272019031005


Tanda Tangan



Mengetahui,

Dekan FISIP UNSRI,

Prof. Dr. Alfiri, M.Si
NIP. 196607221990031004

Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik,

Dr. Muhammad Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : **Cindy Permata Sari**
Tempat, tanggal lahir : **Muaradua Kisam, 23 Mei 2001**
NIM : **07011381823114**
Jurusan : **SI Ilmu Administrasi Publik**
Konsentrasi : **Manajemen Sektor Publik**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa SKRIPSI yang berjudul :

“Kualitas Pelayanan Petugas Rekam Data Bermotor Untuk Layanan Masyarakat Bukit dan Gunung (Predator Ulung) di Disdukcabwil OKU Selatan Pada Masa Pandemi Covid-19”

Yang saya tulis adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat atau saduran dari Skripsi orang lain, kecuali yang disebutkan sumbernya.

Apabila dikemudian hari ternyata pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (pembatalan predikat kelulusan dan gelar kesarjanaannya)

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, untuk dapat dipergunakan sebagaimana semestinya.

Indralaya, 1 Agustus 2022

Yang membuat pernyataan,



Cindy Permata Sari

07011381823114

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

“Profesional di bidang pekerjaan merupakan cara terbaik untuk lebih maju dan sukses”

(Cindy Permata Sari)

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Ibuku tercinta dan alm ayahku
2. Saudaraku M. Oktoberian, Jhon Rolis dan Yuniar
Lisa
3. Saudara iparku Erliana, Belly Agustina, dan
Dinsi Pirawan
4. Leonardo Decaprio partner masa depanku
5. Keponakanku Aisyah, Ifnu, Zidan, Zian,
Miranda, Ayu dan Danish
6. Keluarga besarku yang tercinta
7. Almamaterku

ABSTRACT

This research is entitled "Service Quality of Motorized Data Record Officers for Hill and Mountain Community Services (Ultimate Predator) at Disdukcapil OKU Selatan During the Covid-19 Pandemic". The background of this research is that the outbreak of the covid-19 pandemic that began in 2020 in Indonesia has hampered the implementation of the Ultimate Predator innovation program by the South OKU Disdukcapil, even though this innovation aims to provide excellent population administration services to the people of South OKU, especially those who live in the hills and mountains. . To find out the Service Quality of Motorized Data Record Officers for Hill and Mountain Community Services (Ultimate Predator) at the South OKU Disdukcapil During the Covid-19 Pandemic Period in 2021. This study uses a quantitative method. This study uses the theory of Zeithaml et al. which is measured in five dimensions of Service Quality, namely physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy. Data collection techniques used are questionnaires, observation, documentation and analyzed by quantitative descriptive analysis using intervals. From the results of the research and discussion, it was concluded that the service quality of the Ultimate Predator at the South OKU Disdukcapil during the COVID-19 pandemic in 2021 the average dimension received a weight value of 176 or was categorized as Good, although not optimal because of the 35 statements given 30 statements received a positive response and 5 statements received a negative response. The conclusion of each dimension: Tangible or direct evidence gets an average weighted value of 188 or is categorized as Very Good, Reability gets an average weight value of 174 or is categorized as Good, Responsivess gets an average weight value of 169 or is categorized as Good, Assurance gets an average weighted value 172 or categorized as Good, and Empathy got an average weight score of 173 or categorized as Good. The results of the study recommend that the South OKU Disdukcapil should improve the professionalism of employees in providing services to eliminate maladministration and discriminatory actions from employees to the community. South OKU Disdukcapil can provide complaints facilities both online and offline to assist Disdukcapil in realizing excellent service.

Keywords: *Service Quality, Disdukcapil South OKU, Ultimate Predator.*

Advisor I



Dr. Nurmah Semil, M.Si
NIP. 196712011992032002

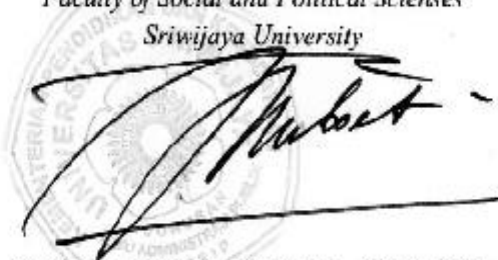
Advisor II



Dra. Tuty Khairunnisyah, MA
NIP. 196201051988032004

Indralaya, July 2022

Chairman of the Department of Public Administration
Faculty of Social and Political Sciences
Sriwijaya University



Dr. Muhammad Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
Nip. 196911101994011001

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Kualitas Pelayanan Petugas Rekam Data Bermotor Untuk Layanan Masyarakat Bukit dan Gunung (Predator Ulung) di Disdukcapil OKU Selatan Pada Masa Pandemi Covid-19”. Adapun latar belakang penelitian ini adalah mewabahnya pandemi covid-19 yang bermula pada tahun 2020 di Indonesia menjadi penghambat terlaksananya program inovasi Predator Ulung oleh Disdukcapil OKU Selatan, padahal inovasi ini bertujuan untuk memberikan pelayanan prima administrasi kependudukan kepada masyarakat OKU Selatan terutama yang tinggal diperbukitan dan pegunungan. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Petugas Rekam Data Bermotor Untuk Layanan Masyarakat Bukit dan Gunung (Predator Ulung) di Disdukcapil OKU Selatan Pada Masa Pandemi Covid-19 Tahun 2021. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Penelitian ini menggunakan teori Zeithaml dkk yang diukur dalam lima dimensi Kualitas Pelayanan yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner, observasi, dokumentasi dan dianalisis dengan analisis deskriptif kuantitatif dengan menggunakan interval. Dari hasil penelitian dan pembahasan menghasilkan kesimpulan bahwa kualitas pelayanan Predator Ulung di Disdukcapil OKU Selatan pada masa pandemi covid-19 tahun 2021 rata-rata dimensi mendapatkan nilai bobot 176 atau dikategorikan Baik meskipun belum maksimal karena dari 35 pernyataan yang diberikan 30 pernyataan mendapatkan respon positif dan 5 pernyataan mendapat respon negatif. Kesimpulan setiap dimensi : Tangible atau bukti langsung mendapat nilai bobot rata-rata 188 atau dikategorikan Sangat Baik, Reability mendapat nilai bobot rata-rata 174 atau dikategorikan Baik, Responsivess mendapat nilai bobot rata-rata 169 atau dikategorikan Baik, Assurance mendapat nilai bobot rata-rata 172 atau dikategorikan Baik, dan Emphaty mendapat nilai bobot rata-rata 173 atau dikategorikan Baik. Hasil penelitian merekomendasikan bahwa hendaknya Disdukcapil OKU Selatan perlu meningkatkan profesionalisme pegawai dalam melakukan pelayanan untuk menghilangkan maladministrasi dan tindakan deskriminatif dari pegawai kepada masyarakat. Disdukcapil OKU Selatan dapat menyediakan sarana pengaduan baik secara online maupun offline untuk membantu Disdukcapil dalam mewujudkan pelayanan prima.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Disdukcapil OKU Selatan, Predator Ulung.

Pembimbing I

Pembimbing II



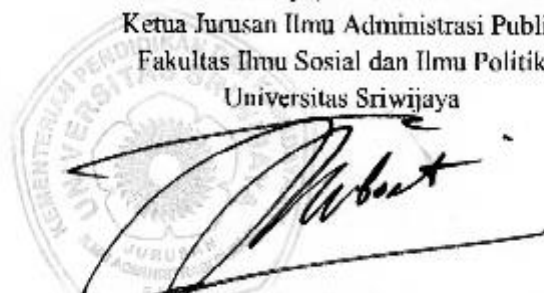
Dr. Nurmah Semil, M.Si
NIP. 196712011992032002



Dra. Tury Khairunnisyah, MA
NIP. 196201051988032004

Indralaya, Juli 2022

Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya



Dr. Mohammad Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
Nip. 196911101994011001

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena berkat rahmat dan ridho-Nya lah dapat diberi kemudahan untuk menyelesaikan tugas akhir ini berupa skripsi dengan judul “Kualitas Pelayanan Petugas Rekam Data Bermotor Untuk Layanan Masyarakat Bukit dan Gunung (Predator Ulung) di Disdukcapil OKU Selatan Pada Masa Pandemi Covid-19”. Solawat serta salam kepada Nabi Muhammad SAW yang menjadi sumber inspirasi dan teladan terbaik umat manusia. Dan penulis mengucapkan banyak terimakasih, kepada :

1. Kedua orang tuaku tercinta, ayahanda Mukmin Harun (Alm) dan ibunda Misdini yang menjadikan aku permata dihidupnya.
2. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si. selaku Dekan Faklutas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Bapak Dr. Muhammad Nur Budiyanto, S.Sos., selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
4. Ibu Dr. Nurmah Semil, M.Si selaku Dosen Pembimbing I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
5. Ibu Dra. Tuty Khairunnisyah, MA selaku Dosen Pembimbing II Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
6. Ketiga saudaraku M. Oktoberian, Jhon Roliz, dan Yuniar Lisa Oktarina yang telah memberikan asupan secara materi maupun non materi.
7. Leonardo Decaprio, S.M yang sudah memberikan semangat dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi.
8. Keluarga besar yang memberikan motivasi serta dukungan kepada penulis
9. Keponakanku yang baik dan imut serta beban keluarga Aisyah Mefta Huljannah, Ifnu Azaddudin, M. Zidan, Zian, Miranda Nur'aini, Ayu Dera Seftiani dan Danis
10. Yolla Amelia S.Pd, Rizky Agustina A.Md.Keb sahabat yang selalu memotivasi dan berbagi ilmu serta bertukar pikiran dalam hal apapun.

11. Teman-teman jurusan Ilmu Administrasi Publik 2018 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

Indralaya, Agustus 2022

Penulis

Cindy Permata Sari

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI SKRIPSI.....	i
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRACT.....	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Landasan Teori.....	7
1. Pelayanan Publik.....	7
a. Definisi Pelayanan Publik.....	7
b. Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan.....	11
B. Penelitian Terdahulu.....	19
C. Kerangka Pemikiran.....	27
BAB III METODE PENELITIAN.....	29
A. Desain Penelitian.....	29
B. Definisi Konsep.....	29
C. Definisi Operasional.....	30
D. Jenis dan Sumber Data.....	32
E. Populasi dan Sampel.....	33
F. Teknik Pengumpulan Data.....	35
G. Teknik Analisis Data.....	36
H. Sistematika Penulisan.....	37

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	39
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	39
1. Sejarah Terbentuknya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten OKU Selatan.....	39
2. Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten OKU Selatan.....	40
3. Tugas Pokok dan Fungsi.....	40
4. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil OKU Selatan.....	42
5. Predator Ulung.....	42
B. Analisis Data.....	45
1. Bukti Langsung (Tangible).....	46
2. Keandalan (Reability).....	50
3. Daya Tanggap (Responsiveness).....	54
4. Jaminan (Assurance).....	57
5. Emphaty (Empati).....	60
BAB V PENUTUP.....	68
A. Kesimpulan.....	68
B. Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA	70

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian Terdahulu.....	24
Tabel 2 Fokus Penelitian.....	30
Tabel 3 Jumlah Masyarakat yang Dilayani Tim Predator Ulung Tahun 2021.....	33
Tabel 4 Skor Penilaian.....	36
Tabel 5 Kriteria Penilaian.....	37
Tabel 6 Pelayanan menggunakan fasilitas yang lengkap dan canggih.....	46
Tabel 7 Fasilitas yang digunakan terstandarisasi dengan baik.....	46
Tabel 8 Proses pelayanan mudah karena fasilitas yang digunakan baik dan modern.....	47
Tabel 9 Petugas mematuhi protokol kesehatan, yaitu menjaga jarak dan memakai masker.....	47
Tabel 10 Fasilitas yang digunakan bersih dan nyaman.....	48
Tabel 11 Penampilan petugas rapi dan bersih.....	48
Tabel 12 Petugas menjaga kebersihan selama proses pelayanan.....	49
Tabel 13 Petugas menggunakan seragam dan kartu identitas.....	49
Tabel 14 Petugas memberikan pelayanan tepat pada waktunya.....	51
Tabel 15 Petugas dapat diandalkan dalam menanggapi kebutuhan dan keluhan.....	51
Tabel 16 Petugas menginformasikan tentang pelayanan secara terperinci dan jelas.....	52
Tabel 17 Ketepatan petugas dalam melayani.....	52
Tabel 18 Petugas memberikan informasi yang benar dan tepat.....	53
Tabel 19 Petugas dapat menyelesaikan kebutuhan dan keluhan.....	53
Tabel 20 Petugas siap membantu kebutuhan dan keluhan masyarakat.....	54
Tabel 21 Petugas mampu menanggapi kebutuhan dan keluhan masyarakat.....	54
Tabel 22 Petugas merespon dengan cepat saat menerima keluhan.....	55
Tabel 23 Petugas selalu membantu kebutuhan dan keluhan.....	55

Tabel 24 Petugas selalu dapat menyelesaikan keluhan.....	56
Tabel 25 Petugas menyelesaikan keluhan dengan sabar.....	56
Tabel 26 Petugas melayani secara professional sesuai protokol kesehatan.....	57
Tabel 27 Ketentuan tarif pelayanan yang jelas.....	57
Tabel 28 Petugas menjaga keamanan dan kenyamanan.....	58
Tabel 29 Petugas bersikap sopan santun.....	68
Tabel 30 Ketelitian petugas dalam melayani.....	59
Tabel 31 Kejujuran petugas.....	59
Tabel 32 Petugas dapat dipercaya.....	60
Tabel 33 Petugas memberikan perhatian individual kepada masyarakat.....	60
Tabel 34 Petugas mengutamakan kepentingan masyarakat.....	61
Tabel 35 Petugas ikut merasakan keluhan masyarakat.....	61
Tabel 36 Petugas memperhatikan kebutuhan dan keluhan masyarakat.....	62
Tabel 37 Petugas memahami kebutuhan dan keluhan masyarakat.....	62
Tabel 38 Petugas melayani secara adil tanpa membedakan status sosial.....	63
Tabel 39 Petugas dapat berkomunikasi dengan baik.....	63
Tabel 40 Petugas menyelesaikan masalah dengan melibatkan pandangan masyarakat.....	64
Tabel 41 Rekapitulasi Kualitas Pelayanan Petugas Rekam Data Bermotor Untuk Layanan Masyarakat Bukit dan Gunung (Predator Ulung) di Disdukcapil OKU Selatan Pada Masa Pandemi Covid-19.....	65

Daftar Gambar

Gambar 1 SOP Predator Ulung.....	3
Gambar 2 web resmi layanan Predator Ulung oleh Disdukcapil OKU Selatan.....	4
Gambar 3 Kerangka Pemikiran.....	28
Gambar 4 Struktur Organisasi Disdukcapil OKU Selatan.....	42

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Dokumentasi Penelitian

Lampiran 2. Kuesioner

Lampiran 3. Surat Tugas Pembimbing Skripsi

Lampiran 4. Kartu Bimbingan Skripsi Pembimbing I

Lampiran 5. Kartu Bimbingan Skripsi Pembimbing II

Lampiran 6. Kartu Revisi Seminar Usulan Skripsi

Lampiran 7. Surat Keputusan Skripsi

Lampiran 8. Kartu Bimbingan Skripsi

Lampiran 9. Surat Penelitian

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sesuai dengan Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan “Administrasi kependudukan merupakan 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.” Selanjutnya dalam Pasal 27 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun (2007) tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan menegaskan dalam menyelenggarakan urusan Administrasi Kependudukan di kabupaten/kota, dibentuklah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai Instansi Pelaksana yang diatur dalam Peraturan Daerah. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah suatu instansi pemerintahan yang bergerak di bidang pelayanan publik.

Dalam Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan bentuk kewajiban negara untuk memberikan perlindungan dan pengakuan atas status hukum atas Peristiwa Kependudukan maupun Peristiwa Penting yang dialami penduduk. Administrasi kependudukan inilah yang dijadikan dasar dalam menentukan kebijakan pelayanan negara terhadap warganya seperti, pelayanan kesehatan, pendidikan, ataupun bantuan sosial lainnya. Namun dikarenakan beberapa faktor baik internal maupun eksternal dari warga itu sendiri kadang menjadi hambatan untuk mendapatkan administrasi kependudukan untuk dirinya, sehingga akan menjadi hambatan dikemudian hari ketika ada kebijakan yang persyaratannya adalah administrasi kependudukan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil OKU Selatan merupakan unsur pelaksana pemerintah daerah di bidang kependudukan dan pencatatan sipil di kabupaten OKU Selatan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ini mempunyai tugas pokok dan fungsi meliputi administrasi kependudukan, mobilitas penduduk, dan pencatatan sipil. Pencatatan sipil adalah suatu kegiatan pelayanan dan pembinaan Pemerintah menyangkut kedudukan hukum seseorang yang dapat dipergunakan sebagai bukti yang otentik bagi pihak yang bersangkutan maupun pihak ketiga. Adapun produk layanan yang diberikan Disdukcapil OKU Selatan pada bidang pencatatan sipil yaitu layanan pembuatan Kartu Keluarga (KK), KTP Elektronik (KTP-El), akta kelahiran, akta kematian, akta pengakuan, dan pindah datang WNI.

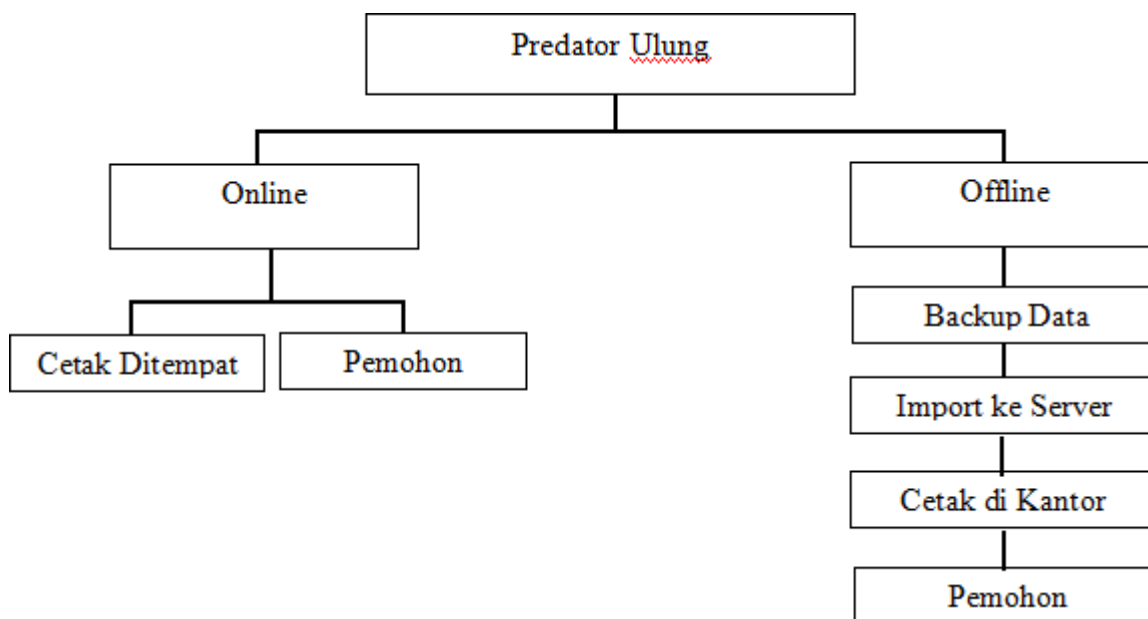
Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan dengan ketinggian wilayahnya berkisar antara 45 s/d 1,643 mdpl yang memiliki wilayah seluas 549.394 Ha terletak pada posisi antara 103 22' – 104 21' Bujur Timur dan antara 4 14'- 4 55' Lintang Selatan sehingga terdiri dari daerah pegunungan dan perbukitan yang mayoritas penduduknya berprofesi Petani/Pekebun Kopi. Sebaran penduduk di beberapa kecamatan berkebun dan bermukim jauh dari tempat pedesaan berada di talang-talang serta ditambah infrastruktur transportasi yang belum mendukung dengan kondisi jalan yang sulit membuat mahal jasa transportasi.

Sebagai instansi pelayanan publik, Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten OKU Selatan terus senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan publik, terutama dengan memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh dokumen tanpa berbelit-belit dan satu layanan terintegrasi. Untuk itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten OKU Selatan melaksanakan inovasi pelayanan publik dibidang adminduk yang memenuhi standar TIK, tidak diskriminatif dan professional yaitu melaksanakan kegiatan “Petugas rekam Data Bermotor Untuk Layanan Masyarakat Bukit dan Gunung (Predator Ulung)” menggunakan motor trail. Inovasi ini bertujuan untuk menjangkau layanan kependudukan seperti Kartu Keluarga, KTP-el ataupun catatan sipil lainnya bagi masyarakat yang bertinggal di talang-talang di perbukitan dan pegunungan beberapa kecamatan di OKU

Selatan. Pencetakan ditempat dilakukan bila signal provider baik menggunakan alat M to M dan bila terkendala teknis akan diproses di kantor kemudian diantarkan kembali dengan hari yang berbeda.

Pelayanan inovasi ini dilakukan dengan metode online dan offline, dengan SOP dan alur pelayanan sebagai berikut :

Gambar 1 SOP Predator Ulung



Sumber : Disdukcapil OKU Selatan

1. Online, pelayanan bisa langsung pencetakan ditempat dan pemohon bisa langsung mendapatkan dokumen.
2. Offline, pelayanan dengan proses backup data kemudian di import data hasil entri di server Dukcapil setelah selesai pencetakan kemudian baru bisa diterima dokumen kependudukan dalam waktu beberapa hari.

Predator Ulung ini menyediakan web resmi yang bisa diakses oleh khususnya warga OKU Selatan dengan alamat link <https://disdukcapil.okuselatankab.go.id/2021/09/17/predator-ulung-disdukcapil-oku-selatan/>, dengan tampilan sebagai berikut :



Gambar 2 web resmi layanan Predator Ulung oleh Disdukcapil OKU Selatan

Sumber : Disdukcapil OKU Selatan

Untuk mendapatkan informasi pelayanan perekaman di Bukit dan Gunung (Predator Ulung) ini bisa langsung menghubungi nomor telepon yang tertera di web tersebut, kemudian akan mendapatkan balasan oleh tim Predator Ulung dan pemohon akan diarahkan mengenai mekanisme permohonan layanan.

Adanya inovasi pelayanan (Predator Ulung) Petugas Rekam Data Bermotor Untuk Layanan Masyarakat Bukit dan Gunung ini, diharapkan akan lebih mempermudah masyarakat, khususnya kabupaten OKU Selatan yang berada di daerah perbukitan dan juga pegunungan, untuk mengurus keperluan pembuatan data kependudukan.

Pada tahun 2020 dunia dihadapkan dengan pandemi Corona Virus Disease 2019 (Covid-19). Virus corona atau (SARS-CoV-2) adalah sebuah virus varian baru yang menginfeksi pada sistem pernapasan manusia. World Health Organization (WHO) menetapkannya sebagai pandemi global. Sebanyak 220 negara di dunia telah terpapar virus covid-19, Indonesia menjadi salah satunya. Pada 30 Januari (2022) total kasus di Indonesia sebanyak 4,34 juta jiwa, kasus kesembuhan 4,13 juta jiwa dan 144 ribu jiwa di antaranya meninggal dunia.

Upaya yang dilakukan oleh pemerintah yaitu pemberlakuan social distancing dan physical distancing sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 21 Tahun (2020) mengenai Pembatasan Sosial Berskala Besar dalam rangka percepatan penanganan (Covid-19) yang diterbitkan pada tanggal 30 Maret 2020. Selanjutnya, dikeluarkan Surat Edaran oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Nomor 19 Tahun (2020) tentang Penyesuaian Sistem Kerja Aparatur Sipil Negara dalam Upaya Pencegahan Penyebaran Covid-19 di Lingkungan Instansi Pemerintah.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 91 Tahun (2021) Pasal 3 Tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik menyatakan bahwa inovasi pelayanan harus memenuhi kriteria : efektif, yaitu menghasilkan keluaran yang nyata sesuai dengan tujuan penyelenggaraan Pelayanan Publik dan bermanfaat, yaitu memberikan dampak bagi peningkatan kualitas Pelayanan Publik.

Inovasi pelayanan Petugas Rekam Data Bermotor Untuk Layanan Masyarakat Bukit dan Gunung (Predator Ulung) oleh Disdukcapil OKU Selatan yang bertujuan memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi warga yang tinggal di perbukitan dan pegunungan dalam mengurus data kependudukan menjadi terhambat pelaksanaannya karena adanya wabah pandemi covid-19.

Berdasarkan permasalahan yang ada maka diperlukan penelitian lebih lanjut dengan judul “Kualitas Pelayanan Petugas Rekam Data Bermotor Untuk Layanan Masyarakat Bukit dan Gunung (Predator Ulung) di Disdukcapil OKU Selatan Pada Masa Pandemi Covid-19”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan petugas rekam data bermotor untuk layanan masyarakat bukit dan gunung (Predator Ulung) di Disdukcapil OKU Selatan pada masa pandemi covid-19.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana Kualitas Pelayanan Petugas Rekam Data Bermotor Untuk Layanan Masyarakat Bukit dan Gunung (Predator Ulung) di Disdukcapil OKU Selatan Pada Masa Pandemi Covid-19 Tahun 2021?

C. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Petugas Rekam Data Bermotor Untuk Layanan Masyarakat Bukit dan Gunung (Predator Ulung) di Disdukcapil OKU Selatan Pada Masa Pandemi Covid-19 Tahun 2021.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat:

1. Secara Teoritis

Hasil analisis dari penelitian ini diharapkan agar bisa menyumbangkan pemikiran dalam menumbuhkan dan memajukan Ilmu Administrasi Publik untuk menggarap pelayanan publik, terkhusus di Disdukcapil pada masa pandemi virus Corona.

2. Secara Praktis

a. Bagi Disdukcapil OKU Selatan

Hasil analisis dari penelitian ini mampu menjadi masukan dan contoh mengenai elemen-elemen yang seharusnya diperhatikan dalam upaya pelaksanaan inovasi pelayanan publik terkhusus program Predator Ulung demi melahirkan pelayanan prima.

b. Bagi Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan, data dan informasi, terutama terkait dengan kemajuan administrasi kependudukan, seperti program Predator Ulung pada masa pandemi covid-19. Analisis ini juga diharapkan dapat menambah kemajuan hipotesis pelayanan publik dan administrasi yang berkualitas dalam memahami organisasi yang diinginkan oleh masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Adawia, Widyatul. 2020. “ Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar.”
- Aditya, Nicholas Ryan. 2022. “ Kasus Aktif Covid-19 Di Indonesia Capai 61.718.” *KOMPAS.Com*. Retrieved January 31, 2022
(<https://nasional.kompas.com/read/2022/01/30/18405481/update-30-januari-kasus-aktif-covid-19-di-indonesia-capai-61718>).
- Bogor, Cisarua Kabupaten. 2016. “ Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Kecamatan Cisarua Kabupaten Bogor.” 2(April):31 - 41.
- Fayyadh, Mochammad. 2021. *INOVASI PELAYANAN E-KTP DI MASA PANDEMI COVID 19 (Studi Kasus: Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya)*. Vol. 19.
- Hardiyansyah. 2011. “ Kualitas Pelayanan Publik - Konsep Dimensi Indikator Dan Implementasinya.” *Book* 250.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT.RajaGrafindo Persada.
- Ilmu, Fakultas, Sosial Dan, Ilmu Politik, Universitas Sultan, and Ageng Tirtayasa. 2019. “KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SERANG TAHUN 2018.”
- Ilmu, Jurusan, Administrasi Negara, Fakultas Ilmu, Sosial Dan, Ilmu Politik, and Universitas Sriwijaya. 2018. “ Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Pengganti Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Palembang.”

- Indonesia. 2007. “Peraturan Pemerintah (PP) Tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.” Retrieved January 30, 2022 (<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/4759/pp-no-37-tahun-2007>).
- Indonesia. 2009. “Undang-Undang (UU) Tentang Pelayanan Publik.” *LN. 2009/ No.112 , TLN NO. 5038, LL SETNEG : 45 HLM*. Retrieved January 30, 2022 (<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>).
- Indonesia. 2020. “Peraturan Pemerintah (PP) Tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Rangka Percepatan Penanganan Corona Virus Disease 2019 (COVID-19).” Retrieved January 30, 2022 (<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/135059/pp-no-21-tahun-2020>).
- Julianty, Nesa Maudi. 2019. “Pengaruh Kualitas Pelayanan One Day Service Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi.”
- Pelayanan, Kualitas, Pengguna Jasa, D. I. Dermaga, Jurusan Ilmu, Administrasi Negara, and Universitas Sriwijaya. 2018. “Kualitas Pelayanan Pengguna Jasa Di Dermaga 16 Ilir Kota Palembang.”
- Permenpanrb. 2020. “Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 19 Tahun 2020 Tentang Sistem Kerja Pegawai Aparatur Sipil Negara Dalam Tatanan Normal Baru.” *Kkp.Go.Id* 1 – 9.
- Reformasi, D. A. N., and Birokrasi Republik. 2021. “PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI

REPUBLIK INDONESIA NOMOR 91 TAHUN 2021 TENTANG PEMBINAAN
INOVASI PELAYANAN PUBLIK.”

Setiawan, Ajis, Nurul Qomariah, and Haris Hermawan. 2019. “Pengaruh Kualitas
Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.” 9(2):114 - 26.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan
R&D (Hal.* Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D.* Bandung: Alfabeta.

Wulandari, Wulandari. 2021. “Kualitas Pelayanan E-Ktp Di Masa Pandemi Covid-19
Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar.” Universitas
Hasanuddin.