ANALISA KEBIJAKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL DI ERA COVID19 DI KOTA BANDUNG

Rosmery Elsy

Institut Pemerintahan Dalam Negeri
rosmerye8@gmail.com

ABSTRACT

The application of PSBB in the city of Bandung has a significant impact on public services in the city of Bandung, this is because community activities are limited, with suggestions from the government to stay at home, learn from home, work from home, and worship remain at home. Regarding public services, almost all public service offices in the scope of government are temporarily closed, which is permitted only with regard to the problems of Population Administration and Civil Registry, which are managed by the Dukcapil Office, with limited operating hours, and maintain health protocols by maintaining distance and using masks, visits are limited in number, unlike usual, people are encouraged if they need services to use the application online to service offices in the city of Bandung. For this reason, researchers are interested in conducting research that researchers will make into scientific papers under the title Analysis of Population Administration Policy Services and Civil Registry at Covid 19 in the city of Bandung. This study uses a descriptive qualitative method with an inductive approach, and the results obtained in this study are the Bandung City Dukcapil Department, which is pandemic covid 19, is still undergoing service both online and manually as usual, and improving services by opening service office units and mobile services to visit citizens who need free population administration and civil registration services, as a result the community feels satisfied and is very well served.

Keywords: *Analysis, Service Policy, Adminduk Capil.*

ABSTRAK

Penerapan PSBB di Kota Bandung, sangat berdampak kepada layanan publik di Kota Bandung, hal ini dikarenakan aktifitas masyarakat dibatasi, dengan anjuran dari pemerintah untuk tetap tinggal dirumah, belajar dari rumah, bekerja dari rumah, dan ibadah tetap dirumah. Terkait dengan pelayanan publik, hampir semua kantor –kantor pelayanan publik pada lingkup pemerintahan ditutup untuk sementara waktu, yang diijinkan hanya terkait permasalahan Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil, yang dikelola oleh Dinas Dukcapil, dengan jam operasional dibatasi, dan tetap menjaga protokol kesehatan dengan menjaga jarak dan menggunakan masker, kunjungan dibatasi jumlahnya, tidak seperti biasanya, masyarakat dianjurkan apabila membutuhkan pelayanan untuk menggunakan aplikasi secara online kepada dinas-dinas pelayanan di Kota Bandung. Untuk itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang akan peneliti jadikan tulisan ilmiah dengan judul Analisa Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Catatan sipil di era Covid 19 di Kota Bandung. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif, dan hasil yang didapat dalam penelitian ini adalah Dinas Dukcapil Kota Bandung di era pandemic covid 19, masih tetap menjalani pelayanan baik secara online maupun secara manual seperti biasanya, serta meningkatkan pelayanan dengan

membuka unit-unit kantor pelayanan dan mobil pelayanan secara keliling mengunjungi warga masyarakat yang membutuhkan pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil secara gratis, hasilnya masyarakat merasakan kepuasan dan dilayani dengan sangat baik.

Kata kunci : Analisa, Kebijakan Pelayanan, Adminduk Capil.

PENDAHULUAN

Covid-19 menjadi *pembahasan* diseluruh dunia saat ini. Begitu juga di Indonesia, seluruh media dipenuhi berita dan informasi tentang masalah covid19- dan bagaimana upaya penanganan disetiap wilayah, baik Provinsi maupun Kabupaten/Kota. Pada awal penanganan, yang menjadi fokus adalah kesehatan dan upaya pemutusan penyebaran virus tersebut dengan melakukan social distancing (pembatasan sosial) dan physical distancing (pembatasan sosial dengan menjaga jarak fisik) yang berdampak pada situasi sosial masyarakat. Pembatasan sosial adalah pembatasan kegiatan tertentu penduduk dalam suatu wilayah, lebih spesifik lagi adalah menjaga jarak fisik sebagaimana istilah yang di gunakan WHO dalam mengatasi Covid19-, yang sejauh ini cukup dirasakan dampaknya oleh masyarakat terutama yang kelompok menengah kebawah.

Upaya pemerintah dalam percepatan penanganan covid-19 yang mengacu pada Undang-undang Nomor 6 Tahun 2018 Tentang Karantina Kesehatan, merupakan langkah yang baik dalam rangka pencegahan penularan penyakit, namun disisi lain pemerintah harus juga mempertimbangkan situasi sosial dan ekonomi masyarakat. Paska penerapan pembatasan sosial, 30.137 pekerja dari 3.348 perusahaan di PHK, 132.279 pekerja dari 14.697 perusahaan dirumahkan, sementara ini baru data di Jakarta (sumber : **liputan6.com pada tanggal 6 April 2020**).

Selain sektor tenaga kerja, yang akan berdampak juga pada ekonomi, sektor pendidikan, dan layanan dasar lainnya seperti

sosial yang juga berhubungan dengan data kependudukan, semuanya saling berkaitan dan perlu mendapat penanganan. Sementara masyarakat diwajibkan berada dirumah saja dan melakukan aktifitas dari rumah, yang tentunya punya kesulitan tersendiri bagi kelompok masyarakat dengan keterbatasan akses (tidak memiliki sarana komunikasi seperti TV, HP android, hingga pada ketersediaan paket data). Termasuk pedagang kecil yang harus terbatas waktu berdagang, sangat berdampak pada penghasilan dan kemampuan atas pemenuhan kebutuhan hariannya. Dampak lain dari adanya pandemic covid 19 adalah pada aspek pelayanan publik, disemua wilayah Kabupaten/Kota di Indonesia.

Diera Pandemic Covid 19 ini Kota Bandung termasuk wilayah yang terkena dampak penularan covid 19, dimana sebahagian warga masyarakatnya terinfeksi covid 19, dan termasuk daerah yang melaksanakan penerapan PSBB Bandung Raya, serta hingga saat ini Kota Bandung masih menerapkan PSBB transisi, dengan memasuki adaptasi kebiasaan baru (new normal), Pemerintah Kota Bandung belum membolehkan warga masyarakatnya untuk beraktifitas secara penuh, hanya beberapa beberapa kegiatan masyarakat yang diijinkan untuk dapat beraktifitas kembali, misalnya, mall-mall, perkantoran swasta dan perkantoran pemerintah Kota Bandung, serta tempat-tempat ibadah, dan pasar-pasar tradisional, dengan melakukan pembatasan secara proporsional dan tetap menjaga dan menjalankan protokol kesehatan seperti apa yang diisyaratkan oleh WHO.

Khususnya untuk pelayanan publik, yang dapat dilakukan dari rumah melalui

aplikasi online sangat diutamakan, namun bagi pelayanan-pelayanan yang tidak dapat dilakukan dengan aplikasi online, dilakukan dengan secara tradisional (manual) dimana warga masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan publik harus datang berkunjung ke kantor dinas pelayanan yang dibutuhkan, misalnya Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, dalam hal pembuatan E-KTP, dan urusan yang sifatnya warga masyarakat harus datang ke kantor pelayanan, mereka harus datang dan berkunjung pada Kantor Dinas yang diperlukannya. Dengan jam operasional Kantor dimaksud dibatasinya jam operasionalnya, dan masyarakat yang membutuhkan pelayanan dibatasi, dan secara bertahap bergantian, dengan tetap menjaga jarak dan menggunakan masker.

Identifikasi Masalah

Dengan keterbatasan waktu yang peneliti miliki, peneliti mencoba mengidentifikasi masalah-masalah terkait dengan pelayanan publik di era pandemic covid 19 di Kota Bandung :

1. Di era pandemic covid 19 hampir semua kantor pelayanan publik ditutup, akibat adanya PSBB;
2. Belum semua warga Kota dapat melakukan pelayanan melalui mekanisme aplikasi IT;
3. Walaupun kantor diijinkan operasional, jam operasional dibatasi, tidak seperti biasanya;
4. Dengan PSBB, aktifitas masyarakat sangat dibatasi sekali, khususnya di bidang transportasi, sehingga akses untuk menuju kantor pelayanan publik cukup mengalami hambatan;
5. Dengan PSBB masyarakat diwajibkan menggunakan masker, masyarakat belum terbiasa menggunakan masker, karena belum membudaya pada masyarakat Kota Bandung.

Batasan Masalah

Peneliti, dengan berbagai permasalahan tersebut, dalam penelitian ini membatasi pada aspek Kebijakan pelayanan Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil di era Covid 19 di Kota Bandung.

Tujuan dari penelitian

Peneliti ingin mencari data dan mengetahui serta dapat menganalisis kebijakan pelayanan yang dilakukan Dinas Dukcapil terkait pelayanan terkait pelayanan kepada masyarakat Kota Bandung.

KAJIAN PUSTAKA

Pengertian Analisis

Menurut Spradley (Sugiyono, 2015:335) mengatakan bahwa analisis adalah sebuah kegiatan untuk mencari suatu pola selain itu analisis merupakan cara berpikir yang berkaitan dengan pengujian secara sistematis terhadap sesuatu untuk menentukan bagian, hubungan antar bagian dan hubungannya dengan keseluruhan. Analisis adalah suatu usaha untuk mengurai suatu masalah atau fokus kajian menjadi bagian-bagian (*decomposition*) sehingga susunan/tatanan bentuk sesuatu yang diurai itu tampak dengan jelas dan karenanya bisa secara lebih terang ditangkap maknanya atau lebih jernih dimengerti duduk perkaranya (Satori dan Komariyah, 2014:200).

Nasution dalam Sugiyono (2015:334) melakukan analisis adalah pekerjaan sulit, memerlukan kerja keras. Tidak ada cara tertentu yang dapat diikuti untuk mengadakan analisis, sehingga setiap peneliti harus mencari sendiri metode yang dirasakan cocok dengan sifat penelitiannya. Bahan yang sama bisa diklasifikasikan berbeda.

Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa analisis merupakan penguraian suatu pokok secara sistematis dalam menentukan bagian, hubungan antar bagian serta hubungannya secara menyeluruh untuk memperoleh pengertian dan pemahaman yang tepat. Data yang dimaksud dalam penelitian ini adalah hasil tes kecerdasan emosional berdasarkan teori Goleman yang dapat mengidentifikasi tingkat kecerdasan

Pengertian Kebijakan Pelayanan

Kebijakan Pelayanan adalah suatu bentuk pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh unit kerja pelayanan, dengan rasa tanggungjawab kepada warga masyarakat yang membutuhkan pelayanan, baik pelayanan administrasi maupun pelayanan jasa pengadaan barang. Kebijakan Pelayanan, pada instansi pemerintah dan pemerintah daerah dilakukan oleh Kementerian atau Dinas Pelayanan di Daerah.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, yaitu perihal atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan uang dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Pengertian pelayanan (*service*) menurut *American Marketing Association*, seperti yang dikutip oleh Donald dalam Hardiyansyah (2011:10) bahwa pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produksi fisik. Sedangkan menurut Lovelock dalam Hardiyansyah (2011:10) berpendapat bahwa:

“*service* adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan

dirasakan atau dialami.” Artinya *service* merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan”.

Menurut Poerwadarminta dalam Hardiyansyah (2011:10-11) berpendapat bahwa:

“secara etimologis pelayanan berasal dari kata *layan* yang berarti membantu menyiapkan atau mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai: Perihal atau cara melayani; Servis atau jasa; Sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Dari uraian tersebut, maka pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain”.

Menurut Ivancevich dkk dalam Ratminto dan Winarsih (2005:2) mendefinisikan pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. Sedangkan definisi yang lebih rinci diberikan oleh Gronroos dalam Ratminto dan Winarsih (2005:2) yaitu:

“pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal lain-lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan”.

Berdasarkan pendapat para pakar tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan merupakan aktivitas yang tidak dapat diraba dan melibatkan berbagai usaha-usaha

manusia dengan menggunakan peralatan, terjadi akibat adanya interaksi Antara dua atau lebih yang saling membutuhkan.

Pengertian Administrasi secara umum

Apa yang dimaksud dengan administrasi? Pengertian administrasi adalah suatu bentuk usaha dan aktivitas yang berhubungan dengan pengaturan kebijakan agar dapat mencapai target/ tujuan organisasi. Jadi, boleh dibilang bahwa administrasi punya peranan yang sangat krusial dalam semua aktivitas sebuah organisasi. Selain itu, pengertian administrasi secara sempit dapat diartikan sebagai bentuk aktivitas yang meliputi catat-mencatat, surat-menyurat, pembukuan sederhana, ketik-mengetik, dan kegiatan lain yang sifatnya teknis ketatausahaan. Sedangkan pengertian administrasi secara luas adalah semua proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang bertujuan untuk mencapai target dengan memanfaatkan sarana dan prasarana tertentu secara berdaya guna dan berhasil guna.

Mengacu pada definisi administrasi tersebut kita dapat mengetahui 3 hal penting berikut ini:

- Administrasi adalah sebuah seni sekaligus proses. Sebagai seni, administrasi membutuhkan kiat khusus yang sifatnya kondisional dan situasional karena selalu terkait dengan situasi, kondisi, waktu, dan tempat.
- Dalam administrasi terdapat unsur-unsur tertentu, diantaranya; terdapat dua atau lebih orang di dalamnya, terjadi kerjasama antar orang tersebut yang sifatnya formal dan hirarkis, memiliki tujuan, terdapat tugas, ketersediaan sarana dan prasarana.
- Administrasi muncul secara bersamaan dengan munculnya peradaban manusia dimana administrasi tersebut untuk mencapai tujuan bersama.

Beberapa ahli di bidang manajemen menjelaskan tentang definisi administrasi, diantaranya adalah:

- George R. Terry
Menurut George R. Terry, pengertian administrasi adalah kegiatan perencanaan, pengendalian, dan pengorganisasian pekerjaan perkantoran, serta penggerakan mereka yang melaksanakannya agar mencapai tujuan yang telah ditetapkan.
- Arthur Grager
Menurut Arthur Grager, pengertian administrasi adalah fungsi tata penyelenggaraan terhadap komunikasi dan pelayanan warkat suatu organisasi.
- Sondang P. Siagian
Menurut Sondang P. Siagian, arti administrasi adalah segala bentuk dari proses kerjasama antara dua individu atau lebih atas dasar rasionalitas terpilih untuk mencapai tujuan yang ditentukan sebelumnya.
- Ulbert Silalahi
Menurut Ulbert, dalam artian luas arti administrasi adalah penyusunan dan pencatatan data/ informasi secara sistematis, baik internal maupun eksternal sebagai upaya untuk menyediakan keterangan serta memudahkan untuk mendapatkannya kembali, baik itu sebagian ataupun seluruhnya. Sedangkan definisi administrasi dalam arti sempit dikenal dengan istilah tata usaha.

Pengertian Kependudukan dan Catatan Sipil

Catatan Sipil (Burgelijke Stand) artinya catatan mengenai peristiwa perdata yang dialami oleh seseorang atau untuk memastikan status perdata seseorang. Ada lima peristiwa hukum dalam kehidupan manusia yang perlu dilakukan pencatatan, yaitu :

- (1) Kelahiran, menentukan status hukum seseorang sebagai subyek hukum pendukung hak dan kewajiban.
- (2) Perkawinan, menentukan status hukum seseorang sebagai suami atau isteri dalam ikatan perkawinan menurut hukum.
- (3) Perceraian, menentukan status hukum seseorang sebagai janda atau duda yang bebas dari ikatan suatu perkawinan.
- (4) Kematian, menentukan status hukum seseorang sebagai ahli waris, sebagai janda atau duda dari almarhum/almarhumah.
- (5) Penggantian nama, menentukan status hukum seseorang dengan identitas tertentu dalam hukum perdata.

- Menurut **Subekti dan Tjitrosoedibio**

"Burgelijke Stand (Belanda), Catatan Sipil, suatu lembaga yang ditugaskan untuk memelihara daftar-daftar atau catatan-catatan guna pembuktian status atau peristiwa-peristiwa penting bagi para warga negara, seperti kelahiran, perkawinan, dan kematian".

- Menurut **Vollmar**

Catatan sipil adalah suatu lembaga yang diadakan oleh penguasa yang bermaksud membuktikan selengkap mungkin dan karena itu memberikan kepastian sebesar-besarnya tentang semua peristiwa yang penting bagi status keperdataan seseorang mengenai kelahiran, pengakuan, perkawinan, perceraian, dan kematian. Peristiwa-peristiwa ini dicatat, agar mengenai itu baik bagi yang berkepentingan maupun bagi pihak ketiga setiap saat ada buktinya.

- Menurut **Nico Ngani dan I Nyoman Budi Jaya**

Catatan sipil adalah suatu lembaga yang bertugas untuk mencatat atau mendaftarkan setiap peristiwa yang dialami oleh

warga masyarakat, misalnya kelahiran, perkawinan, kematian dan sebagainya. Tujuannya untuk mendapatkan data selengkap mungkin agar status warga masyarakat dapat diketahui".

- Menurut **Victor M. Situmorang dan Cormentyna Sitanggang**.

Catatan sipil adalah suatu lembaga yang sengaja diadakan oleh pemerintah yang bertugas untuk mencatat, mendaftarkan, serta membukukan selengkap mungkin tiap peristiwa penting bagi status keperdataan seseorang, misalnya perkawinan, kelahiran, pengakuan/pengesahan anak, perceraian dan kematian serta ganti nama.

Dari beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan catatan sipil atau pencatatan sipil merupakan suatu lembaga yang sengaja dibentuk oleh pemerintah dengan tugas menyelenggarakan pencatatan, penerbitan, penyimpanan dan pemeliharaan data keperdataan seseorang, seperti kelahiran, perkawinan, perceraian, kematian, pengakuan dan pengesahan anak, serta pergantian nama. (sumber : <https://bandungkab.go.id/instansi/disdukcapil>).

DESAIN PENELITIAN

Menurut Moh. Nazir (2013:84) bahwa, "Penelitian adalah suatu proses mencari sesuatu secara sistematis dalam waktu yang lama dengan menggunakan metode ilmiah serta aturan-aturan yang berlaku"

Penulis menyimpulkan dari pendapat di atas bahwa penelitian adalah proses ilmiah dalam mencari suatu kebenaran dengan cara sistematis dan sesuai dengan prosedur yang ada dalam kurun waktu tertentu dengan melihat pertimbangan estimasi waktu, situasi dan kondisi agar mendapatkan pemecahannya. Sehingga dalam penelitian perlu suatu desain

agar penelitian mampu berjalan secara efektif dan efisien. Desain penelitian adalah bagian terpenting dalam suatu penelitian karena desain penelitian membahas cara kerja dalam memahami suatu objek penelitian dan untuk mempermudah pencapaiannya.

Desain penelitian atau rancangan penelitian adalah suatu rancangan yang menjadi pedoman bagi seorang peneliti untuk mendapatkan jawaban dari apa yang telah menjadi pertanyaan penelitiannya.

Sugiyono (2014:1) menegaskan tentang penelitian kualitatif sebagai berikut:

Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara *purposive* dan *snowball*, teknik penggabungan dengan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada *generalisasi*.

Menurut Lexy J. 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, secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Menurut David Williams sebagaimana dikutip oleh Moleong (2011:5) bahwa "Penelitian kualitatif adalah pengumpulan data pada suatu latar alamiah, dengan menggunakan metode alamiah, dan dilakukan oleh orang atau peneliti yang tertarik secara alamiah."

Sedangkan Jane Richie sebagaimana dikutip oleh Moleong (2011:6) menyatakan bahwa "penelitian kualitatif adalah upaya untuk menyajikan dunia sosial dan perspektifnya dalam dunia, dari segi konsep, perilaku, persepsi, dan persoalan tentang manusia yang diteliti."

Penelitian kualitatif menurut Denzin dan Lincoln sebagaimana dikutip oleh Moleong (2011:5) menyatakan bahwa:

Penulisan kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada. Dari segi penelitian ini penulis tetap mempersoalkan latar alamiah dengan maksud agar hasilnya dapat digunakan untuk menafsirkan fenomena dan yang dimanfaatkan untuk penelitian kualitatif adalah berbagai macam metode penelitian. Dalam metode kualitatif metode yang biasa dimanfaatkan adalah wawancara, pengamatan, dan pemanfaatan dokumen.

Dari pendapat ahli di atas dapat disimpulkan bahwa penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang lebih menjelaskan tentang fenomena ataupun objek yang bersifat alamiah dan natural dimana untuk mendapatkan hasil dari penelitian tersebut seorang peneliti harus terjun langsung ke lapangan di tempat di teliti untuk memahami fenomena-fenomena baik itu perilaku maupun persepsi yang dialaminya selama melakukan penelitian, karena lingkungan itulah yang menjadi sumber datanya.

Metode deskriptif. Menurut Moh. Nazir (2013:54) bahwa metode deskriptif adalah sebagai berikut:

Metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu obyek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas pariwisata

pada masa sekarang dengan tujuan untuk membuat deskripsi, gambaran, atau lukisan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.

Moh. Nazir (2013:58) dalam melaksanakan penelitian deskriptif, maka langkah-langkah umum yang sering diikuti adalah sebagai berikut :

1. Memilih dan merumuskan masalah yang menghendaki konsepsi ada kegunaan masalah tersebut serta dapat diselidiki dengan sumber yang ada.
2. Menentukan tujuan dari penelitian yang akan dikerjakan. Tujuan dari penelitian harus konsisten dengan merumuskan dan definis dari masalah.
3. Memberikan limitasi dari area atau sejauh mana penelitian deskriptif akan dilaksanakan. Termasuk didalamnya daerah geografis dimana penelitian akan dilakukan, batasan-batasan kronologis, ukuran tentang dalam dangkal, serta berapa utuh daerah penelitian tersebut akan dijangkau.
4. Pada bidang ilmu yang telah mempunyai teori-teori yang kuat, maka perlu dirumuskan kerangka teori atau kerangka konseptual yang kemudian yang diturunkan dalam bentuk hipotesis-hipotesis untuk diverifikasikan. Bagi ilmu sosial yang telah berkembang baik, maka kerangka analisis dapat dijabarkan dalam bentuk model-model matematika.
5. Menelusuri sumber-sumber kepustakaan yang ada hubungannya dengan masalah yang ingin dipecahkan.
6. Merumuskan hipotesis-hipotesis yang ingin diuji, baik secara eksplisit maupun secara implisit.
7. Melakukan kerja lapangan untuk mengumpulkan data, gunakan teknik

pengumpulan data yang cocok untuk penelitian.

8. Membuat tabulasi serta analisis statistic dilakukan terhadap data yang telah dikumpulkan kurangi penggunaan statistic sampai pada batas-batas yang dapat dikerjakan dengan unit-unit pengukuran yang sepadan.
9. Memberikan interpretasi dari hasil dalam hubungannya dengan kondisi sosial yang ingin diselidiki serta dari data yang diperoleh serta referensi khas terhadap masalah yang ingin dipecahkan.
10. Mengadakan generalisasi serta dedukasi dari penemuan serta hipotesis-hipotesis yang ingin diuji. Berikan rekomendasi-rekomendasi untuk kebijakan-kebijakan yang dapat ditarik dari penelitian-penelitian.

Dari pendapat ahli di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa metode deskriptif merupakan metode yang menggambarkan suatu kejadian atau peristiwa untuk mendapatkan jawaban dari jawaban dari apa yang diteliti. Hasil data yang dikumpulkan berupa kata-kata dan gambar tetapi datanya bukan angka-angka. Sehingga dalam laporan penelitiannya berisi kutipan data yang memberi gambaran dalam penyajian laporannya, karena adanya penerapan metode yang digunakan yakni metode kualitatif.

Pada awalnya Pendekatan induktif dikenalkan oleh filosof Inggris Perancis bacon dimana ia menghendaki untuk penarikan kesimpulan agar didasarkan pada fakta-fakta yang konkrit sebanyak mungkin. Seperti yang kita ketahui pendekatan induktif adalah suatu proses dalam berpikir yang berlangsung dari khusus menuju ke umum.

Menurut Arikunto (2013:32) bahwa metode penelitian dengan pendekatan induktif yaitu:

Pendekatan induktif merupakan pengembangan konsep yang berdasarkan atas data yang ada, mengikuti desain penelitian yang fleksibel sesuai dengan konteksnya, desain yang dimaksud tidak kaku sifatnya, sehingga memberi peluang kepada peneliti untuk menyesuaikan diri dengan konteks yang ada di lapangan.

Pendapat lainnya, menurut Sagala (2010:77) bahwa "pendekatan induktif adalah pendekatan pengajaran yang bermula dengan menyajikan sejumlah keadaan khusus kemudian dapat disimpulkan menjadi suatu prinsip atau aturan."

Dari uraian di atas, penulis menarik kesimpulan bahwa pendekatan induktif adalah pendekatan yang menyajikan keadaan khusus atau secara spesifik yang kemudian disimpulkan menjadi prinsip, fakta, maupun kesimpulan.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian magang langkah pertama adalah teknik pengumpulan data, karena tujuan utama dari magang yaitu untuk mendapatkan data yang dibutuhkan. Sebab tanpa mengetahui teknik pengumpulan data apa yang digunakan, maka untuk mendapatkan data yang diperlukan menjadi sulit karena tidak tau kemana arahnya dan tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.

Menurut Sugiyono (2014:62) bahwa:

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.

Menurut Muhammad Idrus (2009 : 61) yang dimaksud data adalah sebagai berikut:

Data adalah segala keterangan (informasi) mengenai semua hal yang berkaitan dengan tujuan penelitian. Dengan demikian, tidak semua informasi atau keterangan merupakan data penelitian. Data hanyalah sebagian saja dari informasi, yakni hanya hal-hal yang berkaitan dengan penelitian.

Menurut Arikunto (2010:22) data dibedakan menjadi 2 yaitu data primer dan data sekunder yakni:

Data primer adalah data dalam bentuk verbal atau kata-kata yang diucapkan secara lisan, gerak-gerik atau perilaku yang dilakukan oleh subyek yang dapat dipercaya, yakni subyek penelitian atau informan yang berkenaan dengan variabel yang diteliti atau data yang diperoleh dari responden secara langsung. Sedangkan pengertian data sekunder adalah data yang diperoleh dari teknik pengumpulan data yang menunjang data primer. Dalam penelitian ini diperoleh dari hasil observasi yang dilakukan oleh penulis serta dari studi pustaka. Data sekunder bisa bersumber dari dokumen-dokumen grafis seperti tabel, catatan, SMS, foto, dan lain-lain.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan data primer dengan mengunjungi lokasi lokasi pelayanan publik dimaksud dan dengan jelas mendapatkan gambaran. Menurut Arikunto (2010:172), pada kegiatan identifikasi sumber data terdapat tiga kategori yaitu :

- 1). Person, yaitu sumber data yang bisa memberikan data berupa jawaban lisan melalui wawancara atau jawaban tertulis melalui angket;
- 2). Place, yaitu sumber data yang menyajikan tampilan berupa keadaan diam dan bergerak; dan
- 3). Paper, yaitu sumber data yang menyajikan tanda-tanda berupa huruf, angka, gambar atau simbol-simbol lain.

Cara-cara yang ditempuh penulis dalam pengumpulan data melalui instrumen sebagai berikut :

► **Wawancara**

Menurut Nazir (20013:193) bahwa:

Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab, sambil bertatap muka antara si penanya atau pewawancara dengan si penjawab atau responden dengan menggunakan alat yang dinamakan interview guide (panduan wawancara).

Sedangkan menurut Sugiyono (2014:72) menjelaskan bahwa “wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.”

Arikunto (2006:155) menerangkan bahwa “wawancara adalah sebuah dialog yang dilakukan oleh pewawancara untuk memperoleh informasi dari terwawancara.”

Dalam pelaksanaannya menurut Arikunto (2010:270) ada dua pedoman wawancara yakni:

- a. Pedoman wawancara tidak terstruktur, yaitu pedoman wawancara yang hanya memuat garis besar yang akan ditanyakan.
- b. Pedoman wawancara terstruktur, yaitu pedoman wawancara yang disusun secara terperinci sehingga menyerupai *check-list*. Pewawancara tinggal membubuhkan tanda v (*check*) pada nomor yang sesuai.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan wawancara tidak terstruktur, dimana interview atau wawancara ini hanya menanyakan garis-garis besar tentang hal yang penulis teliti. Kreativitas dalam bertanya

sangat diperlukan dimana penulis adalah sebagai pengemudi jawaban responden.

Adapun yang penulis wawancarai adalah beberapa masyarakat yang membutuhkan pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil di Kota Bandung, disaat peneliti observasi langsung ditempat, antara lain: Bpk Usep Surdata, Ibu Rusminah dan Bpk Dayat Supriatna warga kota Bandung. Di Lokasi Pelayanan.

► **Observasi**

Secara terminologi, observasi berasal dari istilah Inggris *observation* yang bermakna pengamatan, pandangan, pengawasan. Menurut Cresswell (2014:267), “Observasi kualitatif merupakan observasi yang di dalamnya penulis langsung turun ke lapangan untuk mengamati perilaku dan aktivitas individu-individu di lokasi yang akan diamati.”

Menurut Muhammad Idrus (2009:101) observasi atau pengamatan adalah :

Pencatatan fenomena yang dilakukan secara sistematis. Pengamatan dapat dilakukan secara terlibat (partisipatif) ataupun nonpartisipatif. Maksudnya, pengamatan terlibat merupakan jenis pengamatan yang melibatkan peneliti dalam kegiatan orang yang menjadi sasaran penelitian, tanpa mengakibatkan perubahan pada kegiatan atau aktivitas yang bersangkutan dan tentu saja dalam hal ini peneliti tidak menutupi dirinya selaku peneliti. Untuk menyempurnakan aktivitas pengamatan partisipatif ini, peneliti harus mengikuti kegiatan keseharian yang dilakukan informan dalam waktu tertentu, memerhatikan apa yang terjadi, mendengarkan apa yang dikatakannya, mempertanyakan informasi yang menarik, dan mempelajari dokumen yang dimiliki.

Observasi merupakan salah satu alat penting untuk pengumpulan data dalam penulisan kualitatif. Teknik observasi dilakukan dengan cara melakukan pengamatan secara langsung terhadap obyek yang akan diteliti sehingga dapat melihat secara langsung mengenai fenomena sosial dengan gejala-gejala psikis untuk kemudian akan dilakukan pencatatan, penganalisaan dan penarik kesimpulan.

► Dokumentasi

Pengumpulan data dengan teknik dokumentasi diperoleh dalam bentuk dokumen, file gambar yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Data dari teknik dokumentasi ini akan menjadi pelengkap selain data yang diperoleh dari teknik wawancara, dan memperjelas mengenai kondisi riil di lapangan yang dituangkan melalui dokumen ataupun file gambar yang diperoleh.

Menurut Sugiyono (2014:82) bahwa "Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu dapat berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental". Sedangkan metode dokumentasi menurut Arikunto (2013:201) dapat dilaksanakan dengan:

- a. Pedoman dokumentasi yang membuat garis-garis besar atau kaategori yang akan dicari datanya.
- b. Check list yaitu daftar variabel yang akan dikumpulkan datanya, dalam hal ini peneliti tinggal memberikan tanda tally setiap pemunculan data yang dimaksud.

Menurut Sedarmayanti dan Syarifudin Hidayat (2011:86) bahwa:

Dokumen merupakan salah satu alat yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian kualitatif. Dokumen adalah catatan tertulis yang isinya merupakan setiap pernyataan

tertulis yang disusun oleh seseorang atau lembaga untuk keperluan pengujian suatu peristiwa atau menyajikan akunting, dan berguna bagi sumber data, bukti, informasi kealamiah yang sukar diperoleh, sukar ditemukan dan membuka kesempatan untuk lebih memperluas tubuh pengetahuan terhadap sesuatu yang diselidiki.

Teknik Analisis Data

Dalam suatu penelitian, teknik analisis data adalah bagian terpenting baik dari awal hingga akhir penelitian. Dengan analisis, data yang terkumpul dapat memberikan arti dan dapat dijabarkan, serta memiliki makna berguna dalam pemecahan masalah dan pencapaian tujuan akhir penulisan.

Menurut Sugiyono (2014:244) bahwa:

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Muhammad Sugiyono (2014:92) mengemukakan bahwa: "Aktivitas dalam analisis data yaitu tahap reduksi data, display data, dan verifikasi atau penarikan kesimpulan". Dengan penjelasan sebagai berikut:

1. Tahap Reduksi Data

Reduksi data dapat diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis dari lapangan. Reduksi data berlangsung secara terus

menerus sejalan pelaksanaan penelitian berlangsung. Tahapan reduksi data merupakan bagian kegiatan analisis sehingga pilihan-pilihan peneliti tentang bagian data mana yang dikode, dibuang, pola-pola mana yang meringkas sejumlah bagian yang tersebut, cerita-cerita apa yang berkembang, merupakan pilihan-pilihan analitis. Dengan begitu, proses reduksi data dimaksudkan untuk lebih menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang bagian data yang tidak diperlukan, serta mengorganisasi data sehingga memudahkan untuk dilakukan penarikan kesimpulan yang kemudian akan dilanjutkan dengan proses verifikasi.

2. Display Data

Menurut Miles dan Huberman dalam Idrus (2009:151) reduksi data adalah “sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dengan mencermati penyajian data ini, peneliti akan lebih mudah memahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan. Artinya apakah peneliti meneruskan analisisnya atau mencoba untuk mengambil sebuah tindakan dengan memperdalam temuan tersebut.

3. Verifikasi dan Penarikan Kesimpulan

Tahap akhir proses pengumpulan data adalah verifikasi dan penarikan kesimpulan, yang dimaknai sebagai penarikan arti data yang telah ditampilkan. Pemberian makna ini tentu saja sejauh pemahaman peneliti dan interpretasi yang dibuatnya. Beberapa cara yang dapat dilakukan dalam proses ini adalah dengan melakukan pencatatan untuk pola-pola dan tema yang sama, pengelompokan, dan pencarian kasus-kasus negatif (kasus khas, berbeda, mungkin pula menyimpang dari kebiasaan yang ada di masyarakat).

HASIL DAN BAHASAN

Aktifitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandung tampak sibuk pada siang hari. Terlihat cukup dipadati warga mengurus beberapa dokumen kependudukan di sebelas loket yang tersedia dengan ruang informasi dan pengaduan.

Namun demikian, masyarakat tidak perlu datang mengantre untuk mendapat pelayanan. Melalui antrean online yang dapat diakses di situs disdukcapil.bandung.go.id, masyarakat dapat dengan mudah mengantre dan dapat mengetahui saat gilirannya tiba untuk mendapatkan pelayanan. Padahal sebelumnya, masyarakat harus datang sejak pagi buta dan menunggu gilirannya sampai memakan waktu hingga sore hari.

Pelayanan dasar yang diberikan Disdukcapil Kota Bandung antara lain pembuatan akta kelahiran dan Kartu Tanda Penduduk (KTP), sinkronisasi Nomor Induk Kependudukan (NIK), pindah datang, dan berbagailayananlainnyamerupakanpelayanan yang harus diberikan oleh pemerintah melalui Disdukcapil. Membludaknya warga yang ingin mengurus data kependudukan, khususnya di Kota Bandung, membuat Disdukcapil Kota Bandung terus berupaya memperbaiki sistem pelayanannya. Masyarakat dengan pengambilan nomor antrean secara online. Tinggal ambil nomor antrean di situs, lalu sistem akan mengirimkan nomor antrean melalui SMS,” (**sumber: Disdukcapil Kota Bandung**).

Khususnya untuk pelayanan publik, yang dapat dilakukan dari rumah melalui aplikasi online sangat diutamakan, namun bagi pelayanan-pelayanan yang tidak dapat dilakukan dengan aplikasi online, dilakukan dengan secara tradisional (manual) dimana warga masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan publik harus datang berkunjung ke kantor dinas pelayanan yang dibutuhkan,

misalnya Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, dalam hal pembuatan E-KTP, dan urusan yang sifatnya warga masyarakat harus datang ke kantor pelayanan, mereka harus datang dan berkunjung pada Kantor Dinas yang diperlukannya. Dengan jam operasional Kantor dimaksud dibatasinya jam operasionalnya, dan masyarakat yang membutuhkan pelayanan dibatasi, dan secara bertahap bergantian, dengan tetap menjaga jarak dan menggunakan masker.

Dalam melakukan pelayanan publik, kebijakan yang dilakukan adalah dengan membuka sentral-sentral pelayanan publik, khususnya terkait dengan kependudukan dan catatan sipil diantaranya :

1. Café Geulis (Gerai untuk layanan Istimewa) di Basemen Gedung DPRD Kota Bandung. Yang dilayani di lokasi Café Geulis, adalah pelayanan perekaman, dan pencatatan KTP Elektronik, Akta Kelahiran, Akte Kematian dan Kartu Identitas Anak.
2. Membuka pelayanan-pelayanan publik di 45 titik, di Kantor-Kantor Kecamatan untuk melayani administrasi kependudukan dan catatan sipil.
3. BTC Mall dan Kantor Disdukcapil dan wilayah timur, Metro Indah Mall.
4. Adanya ketersediaan mobil keliling dari Dinas Dukcapil (10 mobil) mapping, sehingga tidak ada alasan penduduk tidak mendapatkan pelayanan, Dinas Dukcapil bekerja selama 7(tujuh) hari kerja, dimana hari minggu buka dari jam 10.00 WIB sampai dengan jam 15.00 WIB.
5. Akan adanya luncuran aplikasi pemutakhiran data kependudukan mandiri, pengaduan cepat layanan administrasi satu anjungan Disdukcapil mandiri.

Hal ini dilakukan guna untuk mempermudah layanan administrasi

kependudukan dan pencatatan sipil harus banyak untuk mempermudah masyarakat yang ingin mengurus dokumen. Pada gerai di Kantor DPRD banyaknya konstituen yang ingin mengurus administrasi kependudukan dan ini dapat dilayani dengan baik oleh Dinas Dukcapil Kota Bandung.

Blangko KTP-el untuk Kota Bandung sudah disiapkan relatif banyak sehingga tidak ada lagi warga yang menunggu lama membuat KTP-el. "Ketersediaan (blanko) dan mendapatkan support dari Kemendagri.

Pemkot Bandung sudah lama mengupayakan hadirnya gerai-gerai layanan. Saat ini gerai itu secara geografis penyebarannya sudah terbilang merata.

Walaupun pandemic covid 19, masih belum mereda di Kota Bandung, dimana baru-baru ini pada bulan Juni 2020, Kota Bandung masih masuk zona merah, dimana dibeberapa lokasi pasar tradisional masih ada warga masyarakat yang tertular secara positif covid 19, sehingga pasar ditutup untuk sementara waktu selama 3 (tiga) hari untuk dilakukan sterilisasi dengan dilakukan penyemprotan dengan disinfektan oleh Dinas Kesehatan Kota Bandung dan PMI Kota Bandung. Dengan diberikannya pelonggaran PSBB transisi, dengan adaptasi kebiasaan baru, masih saja sebahagian warga masyarakat yang tidak disiplin dalam penerapan protokol kesehatan, sehingga dibeberapa wilayah kota Bandung terdapat warga yang tertular covid 19. Dan di wilayah Kecamatan Hegarmanah, warga tertular covid 19, dan telah ditangani dibawa kerumah sakit Distira Kota Cimahi, sebahagian diisolasi secara mandiri dirumah masing-masing.

Namun pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Dukcapil Kota Bandung tetap berjalan dengan baik, warga masyarakat dapat terlayani dengan baik.

SIMPULAN

Ditengah-tengah pandemic covid 19 yang belum mereda di Kota Bandung, beberapa kebijakan telah dilakukan didalam pelayanan publik bagi warga kota Bandung, Dinas yang bertanggungjawab dalam pelayanan kependudukan dan catatan sipil adalah :

- Dinas Dukcapil Kota Bandung, untuk melayani warga masyarakat yang membutuhkan pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil, telah melakukan beberapa kebijakan dengan membuka tempat-tempat pelayanan di 45 titik kantor-kantor pelayanan, sehingga masyarakatsemuamerasaterlayani dengan baik, dan Dinas Dukcapil, bekerja melayani masyarakat dalam seminggu, selama 7 (tujuh) hari kerja, dan ini disupport oleh Direktorat Jenderal Kependudukan dan Catatan Sipil Kementerian Dalam Negeri.
- Dinas Dukcapil juga saat ini telah menyiapkan 10 mobil yang dapat melakukan pelayanan secara mobile keliling disemua wilayah Kota Bandung, dengan mendatangi lokasi-lokasi warga masyarakat yang jauh dari kantor pelayanan Dinas Dukcapil Kota Bandung.
- Dengan adanya pelayanan mobil keliling ini dapat membantu dan mempermudah warga masyarakat yang ingin membuat dan membutuhkan dokumen kependudukan dan catatan sipil di Kota Bandung.

SARAN

Pelayanan yang dilakukan Dinas Dukcapil kota Bandung, telah berjalan dengan baik, namun untuk tetap konsisten dalam pelayanan kepada warga masyarakat Kota Bandung, perlu kiranya adanya :

1. Peningkatan pelaksanaan pengawasan dan pengendalian dari Pemkot Bandung.

2. Perlu diupayakan adanya kotak-kotak pengaduan bagi warga masyarakat, untuk dapat melaporkan keluhan-keluhan atas pelayanan yang diterimanya.
3. Tetap menjaga konsisten pelayanan yang baik bagi warga masyarakat Kota Bandung.

DAFTAR PUSTAKA

- Moleong, Lexy J. (1990). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya
- Nazir, Moh. 2013. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Thoah (dalam Sedarmayanti 2010:243) Tentang pelayanan Publik
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Creswell, John W. 2014. *Penelitian Kualitatif dan Desain Riset*, edisi Ketiga : PT. Pustaka Belajar.
- Moleong, Lexy J. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Nazir, Mohammad. 2013. *Metode Kualitatif, Bogor, Ghalia Indonesia*
- Undang-undang Nomor 6 Tahun 2018 Tentang Karantina Kesehatan **Disdukcapil Kota Bandung**
- <https://bandungkab.go.id/instansi/disdukcapil>
liputan6.com pada tanggal 6 April 2020