



KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA BANDUNG DI MASA PANDEMI COVID-19

Lusy Riadina Putri^{1*}

¹Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Jl. Ir. Soekarno Km. 20, Sumedang, Indonesia

Email: lusy22sweet@gmail.com

Received: 18-03-2022, Accepted: 22-09-2022; Published Online: 22-09-2022

*Corresponding author

ABSTRAK

Pelayanan merupakan salah satu tugas dan fungsi dari profesi Aparatur Sipil Negara (ASN), sebagai abdi negara dan abdi masyarakat ASN memiliki beberapa tugas pokok dan fungsi, salah satunya yakni pelayanan publik. Sejak awal tahun 2021 tepatnya pada bulan Maret Indonesia mulai memasuki fase waspada terhadap pandemi Coronavirus Disease (COVID-19) sehingga menyebabkan perubahan besar-besaran pada seluruh segmen kehidupan. Kota Bandung merupakan Ibu Kota Provinsi Jawa Barat yang tidak luput dari dampak penularan Covid-19, tentunya hal ini menimbulkan perubahan dalam pola interaksi sosial warga masyarakatnya. Dimasa Pandemi Covid-19 sektor Pelayanan Publik utamanya dalam kepengurusan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung juga mengalami beberapa perubahan yang awalnya melakukan pelayanan langsung (*Offline*) sekarang dengan adanya dampak Pandemi Covid-19 ini tidak sedikit yang kemudian melakukan pelayanan secara tidak langsung atau via daring (*Online*). Metode penelitian yang digunakan oleh penulis yakni jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Analisis Data Model Miles dan Huberman. Kesimpulan dalam penelitian ini dapat dilihat dari lima dimensi yang penulis gunakan untuk mengukur kualitas pelayanan Administrasi Kependudukan, yaitu dari hasil rata-rata persentase kelima dimensi kualitas jasa menurut Parasuraman et al., (1988), dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung berkualitas. Meskipun pada dimensi *Tangibles* (kenampakan fisik) dan *Responsiveness* (daya tanggap) masih terdapat respon negatif dari masyarakat. Namun tiga dimensi lainnya, yaitu *Reability* (kehandalan), *Assurance* (jaminan) dan *Empathy* (empati) mendapat respon yang positif dari masyarakat.

Kata Kunci: Pelayanan; Administrasi Kependudukan; Covid-19.

ABSTRACT

Service is one of the duties and functions of the profession of the State Civil Apparatus (ASN), as The State Abdi and ASN Community Abdi have several main tasks and functions, one of which is public service. Since the beginning of 2021 precisely in March Indonesia began to enter a phase of alert to the Coronavirus Disease (COVID-19) pandemic that caused massive changes in all segments of life. The city of Bandung is the capital city of West Java Province that is not spared from the impact of Covid-19 transmission, of course this causes changes in the pattern of social interaction of its citizens. During the Covid-19 Pandemic, the public service sector is mainly in the management of Population Administration and Civil Records Office of Bandung City also experienced some changes that initially did direct services (Offline) now with the impact of Pademi Covid-19 is not a few who then perform services indirectly or via online. The research method used by the author is a type of descriptive research with a qualitative approach. The data analysis used in this study is Miles And Huberman model data analysis. The conclusions in this study can be seen from the five dimensions that the author used to measure the quality of population administration services, namely from the average percentage of the five dimensions of

service quality according to Parasuraman et al., (1988), it can be said that the quality of service in the Office of Population and Civil Records of Bandung City. Although in the dimensions of Tangibles (physical appearance) and Responsiveness, there is still a negative response from the community. But the other three dimensions, namely Reability, Assurance and Emphaty received a positive response from the community.

Keywords: Service; Population Administratio; Covid-19.

PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan salah satu tugas dan fungsi dari profesi Aparatur Sipil Negara (ASN) sebagai abdi negara dan abdi masyarakat ASN memiliki beberapa tugas pokok dan fungsi, salah satunya yakni pelayanan publik. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia. (KBBI) dijelaskan makna dari pelayanan sebagai suatu hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani, sedangkan publik sendiri berarti orang banyak (umum).

Dalam pengertian lain menurut Moenirz (2015:27) pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan karena itu merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh organisasi dalam masyarakat. Berdasarkan pengertian yang dikemukakan tersebut, pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan Pelayanan publik menurut Sadu Wasistiono (2001:51-51) adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah atau pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Dalam hal ini lebih spesifiknya penerima pelayanan adalah masyarakat dan pemberi pelayanan adalah Pemerintah melalui ASN. Pemerintah sebagai penyedia jasa layanan publik (Service Provider) kepada masyarakat dituntut untuk

senantiasa memberikan pelayanan yang maksimal baik dari segi kualitas maupun dari segi kuantitas. Dalam rangka memenuhi pelayanan publik, pemerintah utamanya pada level pemerintah daerah tersedia berbagai jenis pelayanan publik antara lain pelayanan Administrasi Kependudukan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, diterangkan bahwa 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 (Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006).

Sejak awal tahun 2021 tepatnya pada bulan Maret Indonesia mulai memasuki fase waspada terhadap Pandemi Coronavirus Diseases (COVID-19) sehingga menyebabkan perubahan besar-besaran pada seluruh segmen kehidupan. Penularan Covid-19 sangatlah cepat dan masif dikarenakan virus ini menular melalui udara dan dengan cepat dapat menyebar dari orang ke orang. Guna pencegahan penyebaran Covid-19 Pemerintah Republik Indonesia memberikan beberapa arahan dan perintah kepada seluruh warga masyarakat Indonesia untuk melakukan 3M yakni menggunakan masker, menjaga jarak serta mencuci tangan guna memutus mata rantai penyebaran Covid-19. Hingga saat

ini Indonesia masih dalam fase menghadapi Pandemi Covid-19.

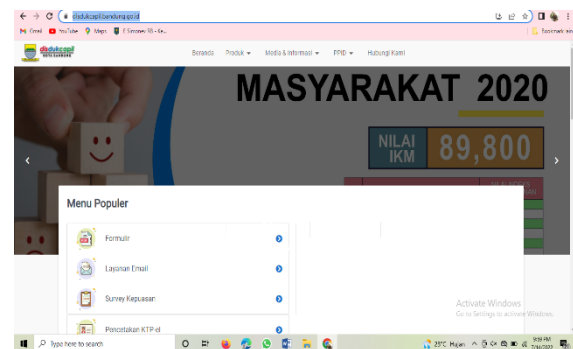
Kota Bandung merupakan Ibu Kota Provinsi Jawa Barat yang tidak luput dari dampak penyebaran Covid-19, tentunya hal ini menimbulkan perubahan dalam pola interaksi sosial warga masyarakatnya. Dimasa Pandemi Covid-19 sektor Pelayanan Publik juga mengalami beberapa perubahan yang awalnya melakukan pelayanan langsung (*Offline*) sekarang dengan adanya penyebaran Covid-19 ini tidak sedikit yang kemudian melakukan pelayanan publik secara tidak langsung atau via daring (*Online*). Namun tidak sedikit kendala atau hambatan yang terjadi saat pelayanan publik berubah dari *Offline* ke *Online*. Salah satunya yakni pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kota Bandung.

Pandemi Covid-19 di Kota Bandung dan daerah sekitarnya terus mengalami peningkatan berdasarkan data Satgas Covid-19 Provinsi Jawa Barat, selain itu Pemerintah Republik Indonesia mulai memberlakukan kebijakan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) Darurat di Jawa dan Bali mulai diterapkan hari Sabtu, 03 Juli 2021 hingga 20 Juli 2021. Kantor Disdukcapil Kota Bandung menyesuaikan pelayanan Administrasi Kependudukan dengan adanya kebijakan PPKM Darurat tersebut yang diaplikasikan melalui kegiatan pelayanan Administrasi Kependudukan yang berbasis *Online* menggunakan Teknologi Informasi seperti Ponsel Pintar (*Smartphone*) atau Komputer melalui jaringan internet.

Pergerakan masyarakat yang dibatasi dan anjuran untuk tetap dirumah menjadikan pelayanan online sebagai pilihan utama. Masyarakat yang ingin

mengurus dokumen kependudukan di Kantor Disdukcapil Kota Bandung dapat memaksimalkan pelayanan online melalui laman <https://disdukcapil.bandung.go.id/>. Gambar 1 berikut merupakan tampilan laman pelayanan online Disdukcapil Kota Bandung.

Gambar 1
Laman pelayanan *online* Disdukcapil Kota Bandung



Sumber: <https://disdukcapil.bandung.go.id/>

Jenis pelayanan yang dapat diakses secara online tersebut meliputi: seluruh Akta Pencatatan Sipil (Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan, Akta Perceraian, Akta Pengangkatan Anak, Akta Pengakuan Anak), Kutipan Kedua (akta hilang atau rusak), Catatan Pinggir (perubahan nama, perbaikan/pembetulan akta, pewarganegaraan, pengangkatan anak), Kartu Keluarga (input biodata, pengajuan cetak Kartu Keluarga, update elemen data di Kartu Keluarga), pengajuan cetak KTP-el, Kartu Identitas Anak, Surat. Pindah (pindah dalam Kota Bandung, pindah keluar Kota Bandung), datang dari luar Kota Bandung, SKTS bagi penduduk non permanen, serta layanan WNA (SKTT, SKSKP, KK, KTP orang asing). Adapun pelayanan yang dilakukan secara tatap muka dibatasi untuk beberapa layanan tertentu, antara lain legalisir dokumen Akta atau Kartu Keluarga yang belum memiliki QR-Code, Perekaman KTP-

Elektronik dan pengambilan Kartu Identitas Anak (KIA) hasil dari pengajuan aplikasi yang diambil di Geulis (Gerai Untuk Layanan Istimewa) Metro Indah Mall dan FCL (Festival City Link). Berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti ditemukan permasalahan yang menjadi kendala dalam pelayanan Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil yang maksimal di Kantor Disdukcapil Kota Bandung, antara lain:

Pertama, pelayanan Online yang umumnya dapat diakses pada laman yang telah diinformasikan oleh Disdukcapil Kota Bandung yakni pada laman <https://disdukcapil.bandung.go.id/layanan> online terasa sulit dan membingungkan bagi masyarakat yang lanjut usia dan tidak menguasai teknologi informasi sehingga sulit untuk beradaptasi dengan perubahan pelayanan ini, selain itu masyarakat dengan kategori ekonomi kurang mampu yang memiliki keterbatasan dalam hal kepemilikan Smartphone atau Komputer guna mengakses layanan online tersebut, sehingga tidak sedikit masyarakat dengan kategori lanjut usia dan ekonomi kurang mampu tetap datang ke Kantor Disdukcapil Kota Bandung guna mendapatkan pelayanan secara konvensional (langsung dikantor).

Kedua, layanan online yang disediakan Disdukcapil Kota Bandung memiliki tingkat respon yang kurang cepat tanggap, maksudnya para masyarakat sebagai pengguna jasa layanan harus menunggu untuk mendapatkan respon dari Disdukcapil Kota Bandung meskipun sudah mencoba mengakses layanan online pada jam-jam kerja yang telah tertera. Ketiga, yakni tersedianya beberapa aplikasi pembantu dalam pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Disdukcapil Kota

Bandung namun pada saat diakses Aplikasi tersebut mengalami kendala Loading yang lama atau bahkan secara otomatis keluar sendiri dari laman aplikasi yang dikases tentunya hal tersebut membuat masyarakat sebagai penerima layanan kurang merasa nyaman dalam menerima pelayanan secara online oleh Kantor Disdukcapil Kota Bandung.

TINJAUAN TEORITIS

Penelitian ini membahas mengenai Kualitas, kata Kualitas itu sendiri memiliki beberapa pengertian. Menurut Triguno (2005:76) mengartikan kualitas sebagai standar yang harus seseorang /kelompok/lembaga/organisasi mengenai kualitas sumber daya kerja, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Berkualitas memiliki arti memuaskan kepada yang dilayani, baik internal maupun eksternal, dalam arti optimal pemenuhan atas tuntutan atau persyaratan dari pelanggan atau masyarakat.

Kualitas (Quality) menurut Purnama (2006:132), “the extent to which products meet the requirement of people who use them”, yang mana berarti bahwa suatu produk dikatakan berkualitas bagi seseorang kalau produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya. Hal tersebut sejalan dengan yang dikemukakan Rohman (2010:133) bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan.

Pelayanan publik merupakan suatu hal yang bermanfaat bagi masyarakat di setiap negara atau dapat juga diartikan sebagai sebuah pelayanan kepada

konsumen yang tujuannya untuk memenuhi kebutuhan konsumen tersebut. Di dalam studi Ilmu Pemerintahan, maka yang menjadi pelayan adalah pemerintah dan konsumen adalah masyarakat. Agar terbentuk suatu kenyamanan bagi kedua belah pihak maka masyarakat harus mendominasi kondisi yang ada di daerahnya. Dengan adanya kondisi yang pelayanan publik yang kurang baik di suatu daerah maka pemerintah sebagai pelayan dapat memberikan pelayanannya sesuai dengan peran atau tugas yang mereka patuhi. Sebagai implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 7 ayat (4) huruf c, tentang pelayanan publik, maka ditetapkan pada tahun 2014 sebagai tahun inovasi pelayanan publik sebagai upaya memfokuskan kebijakan dan implementasi kebijakan terarah, mendalam dan berkesinambungan dalam membangun inovasi pelayanan publik di lingkungan kementerian/lembaga/pemerintah daerah yang diharapkan akan mendorong percepatan pelaksanaan Reformasi Birokrasi.

Kualitas pelayanan publik yang baik dari aparatur pemerintah, dibuat didalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik. Kebijakan ini berguna untuk meningkatkan kualitas dalam pelayanan publik. Namun kebijakan ini tidak akan berjalan maksimal jika aparturnya tidak bekerja secara optimal karena permasalahan ini harus dilakukan secara konsisten dengan memperhatikan apa yang sedang diperlukan oleh masyarakat dan yang akan memudahkan masyarakat dalam proses kehidupan sehari-hari (Haqie, Nadiyah, & Ariyani, 2020).

Pengertian Administrasi Kependudukan itu sendiri sebagaimana dijelaskan didalam Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Administrasi Kependudukan adalah 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 (Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006). Maka Administrasi Kependudukan haruslah diselenggarakan dengan baik. Didalam penjelasan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, menjelaskan bahwa: Administrasi Kependudukan sebagai suatu sistem diharapkan dapat diselenggarakan sebagai bagian dari penyelenggaraan Administrasi Negara. Dari segi kepentingan penduduk, Administrasi Kependudukan memberikan pemenuhan hak-hak administratif, seperti pelayanan publik serta perlindungan yang berkenaan dengan Dokumen Kependudukan tanpa adanya perlakuan yang diskriminatif (Penjelasan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006).

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pengertian Administrasi memiliki beberapa pengertian, yaitu: Pertama, usaha dan kegiatan yang meliputi penetapan tujuan serta penetapan cara-cara penyelenggaraan pembinaan organisasi; Kedua, usaha dan kegiatan yang berkaitan dengan penyelenggaraan kebijakan serta mencapai tujuan; Ketiga, kegiatan yang berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintah; keempat, kegiatan kantor dan tata usaha (KBBI, 1994:8). Dalam

penyelenggaraan urusan Administrasi Kependudukan yang berperan penting dan yang berkewajiban menyelenggarakan urusan Administrasi Kependudukan adalah Pemerintah, Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota. Peranan pemerintah adalah untuk memastikan bahwa interplay. (saling mempengaruhi) kepentingan pribadi bagi setiap individu bisa dijalankan secara bebas dan terbuka (Miftha Thoha, 2008:85).

Mengetahui istilah Coronavirus menurut World Health Organization (WHO) atau Organisasi Kesehatan Dunia adalah suatu kelompok virus yang dapat menyebabkan penyakit pada hewan atau manusia. Beberapa jenis Coronavirus diketahui menyebabkan infeksi saluran nafas pada manusia mulai dari batuk pilek hingga yang lebih serius seperti Middle East Respiratory Syndrome (MERS) dan Severe Acute Respiratory Syndrome (SARS). Coronavirus jenis baru yang ditemukan menyebabkan penyakit COVID-19, COVID-19 adalah penyakit menular yang disebabkan oleh jenis coronavirus yang baru ditemukan. Virus baru dan penyakit yang disebabkan ini tidak dikenal sebelum mulainya wabah di Wuhan, Tiongkok, bulan Desember 2019. COVID-19 ini sekarang menjadi sebuah pandemi yang terjadi di banyak negara di seluruh dunia termasuk Negara Indonesia.

Gejala-gejala COVID-19 yang paling umum adalah demam, batuk kering, dan rasa lelah. Gejala lainnya yang lebih jarang dan mungkin dialami beberapa pasien meliputi rasa nyeri dan sakit, hidung tersumbat, sakit kepala, konjungtivitis, sakit tenggorokan, diare, kehilangan indera rasa atau penciuman, ruam pada kulit, atau perubahan warna jari tangan atau kaki.

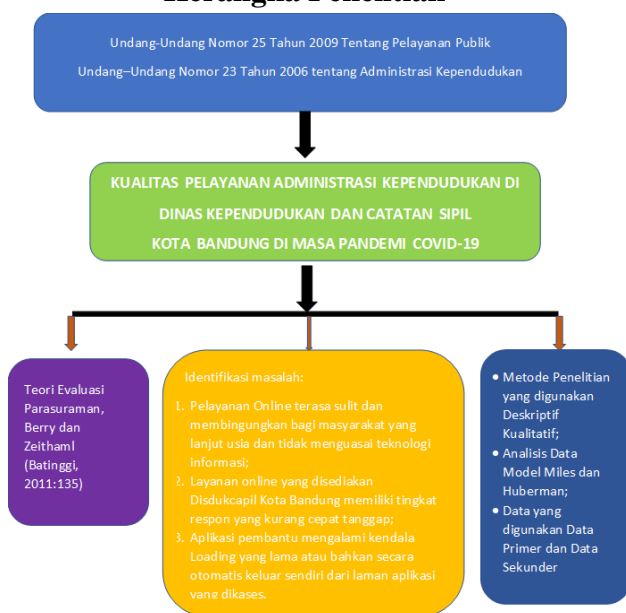
Gejala-gejala yang dialami biasanya bersifat ringan dan muncul secara bertahap. Beberapa orang menjadi terinfeksi tetapi hanya memiliki gejala ringan. Sebagian besar (sekitar 80%) orang yang terinfeksi berhasil pulih tanpa perlu perawatan khusus. Sekitar 1 dari 5 orang yang terinfeksi COVID-19 menderita sakit parah dan kesulitan bernapas. Orang-orang lanjut usia (lansia) dan orang-orang dengan kondisi edis penyerta seperti tekanan darah tinggi, gangguan jantung dan paru-paru, diabetes, atau kanker memiliki kemungkinan lebih besar mengalami sakit lebih serius. Namun, siapa pun dapat terinfeksi COVID-19 dan mengalami sakit yang serius. Orang dari segala usia yang mengalami demam dan/atau batuk disertai dengan kesulitan bernapas/sesak napas, nyeri/tekanan dada, atau kehilangan kemampuan berbicara atau bergerak harus segera mencari pertolongan medis. Jika memungkinkan, disarankan untuk menghubungi penyedia layanan kesehatan atau fasilitas kesehatan terlebih dahulu, sehingga pasien dapat diarahkan ke fasilitas kesehatan yang tepat.

Orang dapat tertular COVID-19 dari orang lain yang terinfeksi virus ini. COVID-19 dapat menyebar terutama dari orang ke orang melalui percikan-percikan dari hidung atau mulut yang keluar saat orang yang terinfeksi COVID-19 batuk, bersin atau berbicara. Percikan-percikan ini relatif berat, perjalanannya tidak jauh dan jatuh ke tanah dengan cepat. Orang dapat terinfeksi COVID-19 jika menghirup percikan orang yang terinfeksi virus ini. Oleh karena itu, penting bagi kita untuk menjaga jarak minimal 1 meter dari orang lain. Percikan-percikan ini dapat menempel di benda dan permukaan lainnya di sekitar orang seperti meja, gagang pintu, dan

pegangan tangan. Orang dapat terinfeksi dengan menyentuh benda atau permukaan tersebut, kemudian menyentuh mata, hidung, atau mulut mereka. Inilah sebabnya penting untuk mencuci tangan secara teratur dengan sabun dan air bersih mengalir, atau membersihkannya dengan cairan antiseptik berbahan dasar alkohol. WHO terus mengkaji perkembangan penelitian tentang cara penyebaran COVID-19 dan akan menyampaikan temuan-temuan terbaru.

Gambar 2 dibawah ini merupakan kerangka penelitian yang dibuat oleh peneliti guna memberikan gambaran secara komprehensif mengenai penelitian ini, sebagai berikut:

Gambar 2
Kerangka Penelitian



Sumber: Diolah oleh Penulis Tahun 2022

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan oleh penulis yakni jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif guna mendeskripsikan bagaimana kualitas pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Disdukcapil Kota Bandung di Masa Pandemi Covid-19 dan pendekatan

kualitatif yakni melakukan analisis deskriptif terhadap data dan hasil pengamatan peneliti. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Analisis Data Model Miles dan Huberman. Miles dan Huberman mengungkapkan, bahwa aktifitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus pada setiap tahapan penelitian hingga tuntas (Fikri Sholeh, & Baroroh, 2016). Metode penelitian deskriptif akan lebih mudah menemukan deskripsi dan gambaran yang lebih mendalam tentang gejala sosial tertentu. Selain itu, metode ini akan membantu memberikan gambaran seutuhnya secara sistematis, faktual dan akurat dalam menjawab pertanyaan bagaimana kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung.

Sumber data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Pengumpulan data sekunder dilakukan dengan mengumpulkan bahan-bahan atau informasi untuk mendapatkan data-data dan telaah dokumen. Mengingat situasi Indonesia utamanya Kota Bandung yang sedang berada di tengah Pandemi Covid-19 dan sebagian kantor-kantor instansi pemerintahan menerapkan Work For Home (WFH), meskipun kecil kemungkinan untuk menggunakan data primer karena adanya social distancing yang harus dipatuhi dari pemerintah. Namun, peneliti mencoba untuk tetap menggunakan dan mengelola data primer yang didapat melalui dokumentasi, wawancara dan observasi dengan menerapkan protokol kesehatan yang ketat.

Teknik analisis data yang digunakan oleh penyusun adalah deskriptif kualitatif.

Data ini dilakukan dengan berbagai cara yang beragam. Analisis data selama proses pengumpulan data amat penting artinya bagi peneliti untuk melakukan pengamatan terfokus terhadap permasalahan yang dikaji. Analisis data dalam penelitian kualitatif pada dasarnya analisis deskriptif, diawali dengan pengelompokan data yang sama, selanjutnya dilakukan interpretasi untuk memberi makna setiap sub-aspek dan hubungan antara satu dengan lainnya. Kemudian, dilakukan analisis atau interpretasi keseluruhan aspek untuk memahami makna hubungan antara aspek yang satu dengan lainnya yang menjadi fokus penelitian. Makna diinterpretasi dalam penganalisaan data dari sudut pandang informan dimana penelitian tersebut dilaksanakan.

Penelitian ini memfokuskan kepada pengkajian kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung, yang diambil berdasarkan teori Parasuraman, Berry dan Zeithaml (Batinggi, 2011:135), menyatakan ada lima karakteristik yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kualitas jasa, yaitu:

- 1) Tangibles (Bukti Langsung), kualitas pelayanan berupa fasilitas fisik perkantoran, perlengkapan, kebersihan, dan sarana komunikasi, ruang tunggu, tempat informasi;
- 2) Reliability (Kehandalan), yakni kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya (pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan);
- 3) Responsiveness (Daya Tanggap), yaitu keinginan para staff untuk membantu para masyarakat dan

memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen;

- 4) Assurance (Jaminan), mencakup kemampuan, keramahan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko, atau keraguan;
- 5) Empathy (Empati), sikap tegas tapi penuh perhatian terhadap konsumen, sehingga memudahkan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan atau masyarakat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan informasi serta pengamatan yang dilakukan oleh peneliti, bahwasanya dilihat dari sudut pandang dimensi Bukti Langsung (*Tangibles*) Kantor Disdukcapil Kota Bandung beserta pegawainya yang telah memberikan pelayanan secara *online* melalui laman website resmi DISDUKCAPIL Kota Bandung dan melalui aplikasi pembantu dinilai baik karena mempermudah pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat yang melek akan teknologi informasi karena tanpa harus mengantri dan bersusah payah datang ke Kantor DISDUKCAPIL Kota Bandung. Namun lain halnya bagi masyarakat yang lanjut usia dan tidak menguasai teknologi informasi yang dapat diakses pada laman website resmi yang tertera pada papan informasi di Kantor Disdukcapil Kota Bandung maupun beberapa media sosial resmi milik Kantor Disdukcapil Kota Bandung yaitu pada link <https://disdukcapil.bandung.go.id/layanan-online>, dikarenakan merasa kesulitan dan kebingungan untuk beradaptasi dengan perubahan pelayanan ini menyebabkan tidak sedikit masyarakat dengan kategori lanjut usia tetap datang ke Kantor

Disdukcapil Kota Bandung guna mendapatkan pelayanan secara konvensional dimasa-masa Pandemi Covid-19 seperti ini. Selain Masyarakat lanjut usia terdapat pula masyarakat yang kurang mampu yang tidak memiliki ponsel pintar (*Smartphone*) ataupun Komputer guna mengakses layanan online yang disediakan oleh Kantor Disdukcapil Kota Bandung dan akhirnya datang secara langsung ke kantor guna mendapatkan pelayanan Administrasi Kependudukan.

Dari informasi yang peneliti peroleh, dalam dimensi kemampuan atau keandalan (*Reability*) pegawai atau ASN Kantor Disdukcapil Kota Bandung sudah baik dilihat dari data kepegawaian yang ditampilkan pada Bagan Struktur Organisasi dan Tata Kerja (SOTK) di Kantor Disdukcapil Kota Bandung, seluruh pegawainya memiliki latar belakang Pendidikan yakni minimal Strata 1 (S-1), utamanya dalam hal teknologi informasi seluruh ASN telah mampu mengoperasikan, menjalankan, serta mengembangkan laman website maupun Aplikasi-Aplikasi layanan dari Kantor Disdukcapil Kota Bandung. Selain itu, Kantor Disdukcapil Kota Bandung telah memperoleh penghargaan dalam Pembangunan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) oleh kementerian PAN-RB pada Tahun 2020, hal tersebut membuktikan bahwa Kantor Disdukcapil Kota Bandung selain memiliki Sumber Daya Manusia (SDM) yang mumpuni juga memiliki kompetensi serta komitmen untuk tidak melakukan Korupsi sekecil apapun dan meningkatkan kualitas pelayanan publik bagi masyarakat.

Dalam Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) pelayanan Kantor

Disdukcapil Kota Bandung dinilai masyarakat baik namun masih terdapat beberapa kekurangan antara lain layanan online yang disediakan Disdukcapil Kota Bandung memiliki tingkat respon yang kurang cepat tanggap, maksudnya para masyarakat sebagai pengguna jasa layanan harus menunggu untuk mendapatkan respon dari Kantor Disdukcapil Kota Bandung meskipun sudah mencoba mengakses layanan online pada jam-jam kerja yang telah tertera. Meskipun tersedianya beberapa aplikasi pembantu dalam pelayanan Administrasi Kependudukan di Disdukcapil Kota Bandung namun pada saat diakses Aplikasi tersebut mengalami kendala Loading yang lama atau bahkan secara otomatis keluar sendiri dari laman aplikasi yang diakses tentunya hal tersebut membuat masyarakat sebagai penerima layanan kurang merasa nyaman dalam menerima pelayanan secara online oleh Kantor Disdukcapil Kota Bandung.

Dimensi Jaminan (*Assurance*) dalam pelayanan Administrasi Kependudukan secara online dimasa Pandemi Covid-19 ini secara umum masyarakat sebagai penerima layanan sudah cukup puas dengan keterampilan, kemampuan serta pengetahuan pegawai yang terbilang baik dalam memberikan penjaminan biaya pelayanan Free (*Gratis*), sehingga pegawai mampu menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan masyarakat sebagai pengguna jasa.

Dimensi terakhir dalam penelitian ini yakni tentang Empati (*Empathy*) dapat diartikan sebagai sikap tegas tapi penuh perhatian terhadap konsumen atau masyarakat, sehingga memudahkan dalam melakukan hubungan komunikasi yang

baik dan memahami kebutuhan para pelanggan. Untuk mengukur kualitas pelayanan Administrasi Kependudukan pada Kantor Disdukcapil Kota Bandung dari dimensi *emphati*, penulis mengukur dari empat indikator, yaitu: hasil wawancara dengan informan Bapak DE selaku masyarakat yang melakukan pelayanan secara konvensional atau langsung di Kantor Disdukcapil Kota Bandung pada penelitian ini mengatakan bahwa: “pegawainya cukup adil dan ramah dalam memberikan pelayanan, karena sudah menggunakan nomor antrian jadi siapa yang datang duluan itu pasti akan dilayani terlebih dahulu, saya datang kesini karna kurang paham kalau pakai Aplikasi di Handphone”. Demikian pula tanggapan yang sama disampaikan oleh Ibu ES, selaku masyarakat dan juga informan yang menggunakan layanan online Aplikasi SALAMAN (Selesai Dalam Genggaman) pada penelitian ini, mengatakan bahwa: “cukup praktis walaupun terkadang eror atau loading lama, tanpa harus datang ke Kantor Disdukcapil cukup upload data-data yang sudah discan ke aplikasi dan selesai, hemat waktu, biaya dan tenaga”.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung dalam memberikan pelayanan Administrasi Kependudukan tergolong adil, informan menjawab bahwa pegawai memberikan pelayanan akta kelahiran secara adil. Bapak J, selaku masyarakat pengguna layanan konvensional atau langsung yang menjadi informan pada penelitian ini mengatakan bahwa: “cukup sopan dan ramah jika datang langsung ke Kantor, jika lewat aplikasi slow respon maka dari itu saya langsung datang ke kantornya”. Demikian pula tanggapan yang sama disampaikan oleh Ibu IM, selaku masyarakat yang menjadi informan pada

penelitian ini, mengatakan bahwa: “sudah baik kesopanan dan keramahan mereka para petugas di kantor, di aplikasi juga sopan dan ramah walaupun kadang merespon pertanyaannya lama”. Hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung dalam memberikan Administrasi Kependudukan tergolong ramah dan sopan, Informan menjawab bahwa pegawai memberikan pelayanan Administrasi Kependudukan dengan sikap ramah dan sopan, meskipun pada pelayanan online masih kurang cepat/lambat.

KESIMPULAN

Kesimpulan dalam penelitian ini dapat dilihat dari lima dimensi yang penulis gunakan untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu dari hasil rata-rata persentase kelima dimensi diatas, dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung berkualitas. Walaupun pada dimensi *Tangibles* (kenampakan fisik) dan *Responsiveness* (daya tanggap) masih terdapat respon negatif dari masyarakat. Namun tiga dimensi lainnya, yaitu *Reability* (kehandalan), *Assurance* (jaminan) dan *Emphaty* (empati) mendapat respon yang positif dari masyarakat, untuk lebih jelasnya uraian kelima dimensi itu adalah:

- 1) *Tangibles* (Kenampakan Fisik) kualitas pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung dari segi kenampakan fisik dinilai baik oleh sebagian besar masyarakat Kota Bandung, meskipun dalam hal ini pemohon pelayanan Administrasi Kependudukan yang berusia lanjut (tidak melek teknologi

informasi) dan masyarakat kurang mampu, merasa kesulitan untuk beradaptasi dengan layanan online. Hal ini disebabkan karena layanan online belum dapat menyentuh golongan masyarakat lanjut usia dengan konsisi belum melek teknologi informasi dan masyarakat dengan kondisi ekonomi yang kurang mampu;

- 2) *Reability* (Kehandalan) kualitas pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung dari segi kehandalan (*Reability*), dapat dikatakan berkualitas dan handal, dilihat dari SDM Pegawai dengan latar Pendidikan minimal S-1 dan memperoleh Penghargaan dari Kementerian PAN-RB sebagai Wilayah Bebas Korupsi. Hal tersebut membuktikan SDM dan Komitmen pegawai Kantor Disdukcapil Kota Bandung dalam peningkatan kualitas pelayanan public yang bebas dari Korupsi;
- 3) *Responsiveness* (Daya Tanggap) dimensi *responsiveness* dalam pelayanan secara konvensional atau langsung di Kantor berada pada tataran yang berkualitas, namun beberapa masyarakat belum puas dengan pelayanan online yang kurang cepat tanggap (*slow response*) dalam memberikan pelayanan baik pada laman website maupun aplikasi-aplikasi yang tersedia terkadang mengalami *error* atau loading lama;
- 4) *Assurance* (Jaminan) kualitas pelayanan Adiministrasi Kependudukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan

Sipil Kota Bandung dari segi *Assurance* (Jaminan) dinyatakan oleh masyarakat sudah sangat baik, hal ini dikarenakan kemampuan serta pengetahuan pegawai yang terbilang baik dalam memberikan penjaminan biaya pelayanan *Free* (Gratis), sehingga pegawai mampu menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan masyarakat sebagai pengguna jasa;

- 5) *Emphaty* (Empati) dimensi *emphaty* dalam pelayanan Administrasi Kependudukan menunjukkan bahwa masyarakat cukup puas dengan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung dengan pegawai yang melayani dengan sopan dan ramah seskipun pada layanan online masih terdapat beberapa keluhan masyarakat tentang lambatnya respon, aplikasi yang eror ataupun loading lama, namun secara umum masyarakat sudah cukup puas dengan pelayanan yang diberikan.

SARAN

1. Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung diharapkan bisa tetap melaksanakan pelayanan offline/langsung di Kantor Disdukcapil Kota Bandung dengan penerapan protokol kesehatan yang ketat dimasa Pandemi Covid-19, terutama kepada masyarakat lanjut usia dan masyarakat yang berada pada kondisi ekonomi yang kurang mampu, mengingat masyarakat Kota Bandung yang banyak dan majemuk sehingga tidak sedikit masyarakat yang mengalami kebingungan apabila

- akan melakukan permohonan pelayanan Administrasi Kependudukan dalam hal kepengurusan dokumen apapun itu;
2. Mempertahankan serta meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Disdukcapil Kota Bandung dengan cara meningkatkan level Penghargaan dari Wilayah Bebas Korupsi (WBK) menuju Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) yang dinilai oleh Tim Penilai Kementerian PAN-RB;
 3. Lebih memperhatikan dan meningkatkan faktor sarana dan prasarana pelayanan. Terutama kecepatan dalam menanggapi pertanyaan masyarakat yang mengajukan diri dalam pelayanan online baik di laman website maupun pada aplikasi-aplikasi yang tersedia. Selain itu demi kepuasan masyarakat (pemohon), diharapkan pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung mampu meningkatkan performa aplikasi supaya tidak sering eror atau loading lama, agar menjadi pelayanan publik nyaman dan memadai bagi seluruh masyarakat;
 4. Bagi pegawai tetap mempertahankan dan meningkatkan kinerja yang baik dengan tetap menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan masyarakat sebagai pengguna jasa;
 5. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung beserta seluruh jajaran pegawai agar tetap mempertahankan serta meningkatkan performa pelayanan yang sopan dan ramah kepada masyarakat baik melalui pelayanan online maupun offline (langsung) agar masyarakat sebagai pengguna jasa memperoleh kenyamanan dan rasa percaya

terhadap pelayanan dari Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung.

DAFTAR REFERENSI

Buku

- Fikri, Aula Ahmad H S, Maimun Sholeh dan Kiromim Baroroh. 2016. *Fenomena Kemiskinan Perkotaan (Urban Poverty) Di Yogyakarta : Suatu Kajian Struktur Dan Respons Kebijakan*. LPPM UNY. 1
- Miles, M.B, Huberman, A.M, dan Saldana, J. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3. USA: Sage Publications*. Terjemahan Tjetjep Rohindi
- Rohidi, UI-Press. Moenir, A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, PT. Bumi Aksara
- Parasuraman, A., V.A., Zeithml dan L.L., Berry., 2008, edisi revisi cetakan ke-5, SERVQUAL : A.
- Purnama, Nursya'bani. 2006. *Manajemen Kualitas: Perspektif Global. Yogyakarta: Ekonisia*.
- Rianandita, Riska Dwi & Melina Putri. 2021. *Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kota Bandung*. Jurnal Caraka Prabu Vol.5 No. 1 Juni 2021.
- Rohman, Ahmad Ainur dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik. Malang: Program Sekolah Demokrasi*.
- Triguno. 2005. Edisi Revisi, Cetakan ke-4. *Budaya Kerja Menciptakan Iklim yang Kondusif untuk Meningkatkan*

Produktivitas Kerja. Jakarta : PT. Golden Terayon Press.

Tuju, Melinda, Marthen & Michael. Tahu 2017. *Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Selatan (Suatu Studi Tentang Pelayanan Akta Kelahiran)*. Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan Volume 2 No. 2 Tahun 2017 Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sam Ratulangi.

Wasistiono, Sadu. 2001. *Manajemen Pelayanan Publik*. Sumedang: Alqaprint.

Lain-Lain

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik

Website

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung. (2020). Inovasi Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung. Retrieved from disdukcapil.bandung.go.id website: <https://disdukcapil.bandung.go.id/>

Penjelasan mengenai Corona Virus Disease 2019 atau disingkat Covid-19 https://www.unicef.org/indonesia/id/coronavirus/tanya-jawab-seputar-coronavirus?gclid=CjwKCAjw_b6WBhAQEiwAp4HyIG_T308WpH_z_7C36pfqr0y_HFgiaTEbcfrLWRV5_8iDbRywcTgRoCdrQQA_vD_BwE#apai-tunovelcoronavirus



© 2022 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/>).