



ANALISIS KEBIJAKAN PELAYANAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DI KABUPATEN BANDUNG

Bertha Lubis^{1*}

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

Email: berths.lubi3@gmail.com

Received: 11-04-2022, Accepted: 13-09-2022; Published Online: 22-09-2022

**Corresponding author*

ABSTRAK

Pelayanan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil di Kabupaten Bandung masih mengalami hambatan dan kendala baik dari segi kuantitas dan kualitas sumber daya manusia, sarana ruang server dan masih terbatasnya aplikasi khusus untuk memonitor kinerja jaringan kecamatan. Adapun Tujuan dari penelitian adalah untuk menggambarkan tentang Analisis Kebijakan Pelayanan Dokumen dukcapil di Kabupaten Bandung. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif. Hasil dan simpulan, bahwa saat ini bentuk pelayanan dilakukan dengan mekanisme dan aplikasi secara on-line, yang terkoneksi dengan jaringan internet. Dimana masyarakat tidak perlu datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, masyarakat dapat meminta pelayanan dengan mengakses melalui website pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, model pelayanan ini sangat efektif dan masyarakat merasakan manfaatnya secara langsung. Namun masih ada kendala dalam pelayanan online tersebut sehingga diperlukan upaya nyata dalam menghadapi hambatan tersebut diantaranya pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dan penguatan jaringan.

Kata Kunci: Analisis; Kebijakan; Pelayanan Publik.

ABSTRACT

Population document services and civil registration in Bandung Regency are still experiencing obstacles and constraints both in terms of quantity and quality of human resources, server room facilities and the limited number of special applications to monitor the performance of the sub-district network. The purpose of this research is to describe the Analysis of Duccapil Document Service Policy Analysis in Bandung Regency. This study uses a descriptive qualitative method with an inductive approach. Results and conclusions, that currently the form of service is carried out with on-line mechanisms and applications, which are connected to the internet network. Where the community does not need to come to the Office of Population and Civil Registration, the community can request services by accessing the website at the Department of Population and Civil Registration, this service model is very effective, and the community feels the benefits directly. However, there are still obstacles in the online service so that real efforts are needed in dealing with these obstacles, including education and training of human resources and network strengthening.

Keywords: Analysis; Policy; Public service.

PENDAHULUAN

Pemerintah daerah di era otonomi daerah ini harus tanggap terhadap tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik, sehingga diperlukan adanya kebijakan yang konkrit, serta dituntut agar melakukan berbagai inovasi-inovasi dalam pelayanan publik. Pendelegasian wewenang yang diterima untuk mengurus rumah tangganya sendiri, memiliki konsekuensi logis yang harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara akuntabel. Pelayanan publik di sebagian besar pemerintah daerah telah melakukan transformasi bentuk pelayanan, semula pelayanan dilakukan dengan tatap muka langsung, namun saat ini bentuk pelayanan dilakukan dengan menggunakan mekanisme dan sistem aplikasi yang terkoneksi dengan jaringan internet, sehingga masyarakat yang membutuhkan pelayanan tidak harus datang ke kantor dinas Pelayanan, pelayanan dapat dilakukan dari rumah atau dari manapun, dengan menggunakan HP android, yang terkoneksi dengan jaringan internet secara langsung. Kemajuan teknologi yang saat ini sedang dikembangkan dan digalakkan pemerintah, didalam pelayanan publik berbasis IT harus dapat dimanfaatkan semaksimal mungkin oleh masyarakat yang difasilitasi oleh semua unit-unit pelayanan publik pada dinas-dinas dalam lingkungan pemerintah daerah di Indonesia.

Kabupaten Bandung merupakan daerah otonom yang memiliki jumlah penduduk sebanyak 3.7 juta jiwa ditahun 2019, dan termasuk wilayah penyangga Ibu Kota Provinsi Jawa Barat, dengan berbagai

aktifitas masyarakatnya yang sangat dinamis didalam kesehariannya, dibutuhkan jajaran aparatur pemerintah daerah yang tanggap dan mumpuni di dalam melakukan pelayanan publik bagi masyarakat.

Pelayanan Publik menurut Sinambela dkk “ aktifitas pemerintahan yang ditujukan kepada masyarakat serta memberikan profit suatu perhimpunan serta memberikan penawaran untuk kepuasan masyarakat dalam bidang layanan meskipun outputnya tidak terkait kepada suatu produk secara fisik.¹. Berdasarkan penjelasan tersebut dapat di ambil benang merahnya, bahwa pelayanan publik merupakan suatu aktifitas yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok, didalam membantu memenuhi kebutuhan masyarakat guna dapat memenuhinya, sehingga masyarakat tersebut merasakan kepuasan atas apa yang telah dilakukan sekelompok atau individu didalam unit pelayanan publik dalam suatu organisasi pemerintah dan pemerintah daerah atau swasta.

Dalam melakukan pelayanan public di disdukcapil Kabupaten Bandung di dapati kendala yang cukup maksimal diantaranya keterbatasan sumber daya manusia serta peralatan pendukung seperti jaringan. disamping itu ada kendala yang dialami oleh masyarakat yaitu dalam pengajuan dokumen adakalanya tidak lengkap sehingga menghambat lancarnya pelayanan. Hal ini senada dengan dikemukakan oleh Muhamad Andi Septiadi dalam sebuah penelitian bahwa “Permasalahan terkait kualitas pelayanan seperti adanya fasilitas pelayanan yang

¹ Sinambela Dkk, *Reformasi Pelayanan Publik : teori, kebijakan, dan implementasi* (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), 128.

kurang, pegawai yang kurang disiplin serta sumber daya manusia yang kurang baik dari segi kuantitas maupun kualitas. “² Juga dipertegas oleh Yurri Apriana Rudiansyah bahwa “ dalam pelayanan agar berjalan dengan lancar maka diperlukan SDM yang berkualitas. sehingga tingkat kepuasan masyarakat dalam menggunakan jasa pelayanan tersebut sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan diharapkan.” ³ Dengan demikian perlu adanya bentuk pelayanan berbasis IT dan hal ini merupakan salah satu kebijakan yang hendaknya dilakukan oleh Kabupaten Bandung dalam melakukan pelayanan publik yang maksimal.

Dye dalam Syafi’ie mendefinisikan kebijakan publik sebagai “whatever government choose to do or not to do” memiliki pengertian “apa pun yang dipilih pemerintah untuk mengerjakan atau tidak mengerjakan sesuatu.” ⁴ Kebijakan yang dikemukakan oleh Dye dalam Syafi’i tersebut merupakan implementasi kebijakan yang dilakukan oleh Disdukcapil Pemerintah Kabupaten Bandung dalam melakukan sebuah pelayanan yang di butuhkan sesuai tuntutan zaman milenial yaitu pelayanan berbasis IT.

Tujuan dari penelitian ini adalah menggambarkan kebijakan pelayanan publik, hambatan hambatan serta upaya yang dilakukan oleh Dinas Dukcapil Pemerintah Kabupaten Bandung dalam Kebijakan Pelayanan Publik yang

berhubungan dengan dokumen dukcapil di kabupaten Bandung.

TINJAUAN TEORITIS

Analisis merupakan proses dari rangkuman berbagai persoalan dalam penelitian, yang didukung dari hasil wawancara dan pustaka-pustaka, serta dokumentasi-dokumentasi dan peraturan-peraturan serta kajian-kajian terdahulu, dikaitkan dengan konsep yang digunakan, sehingga hasil penelitian dapat menjawab dari tujuan penelitian yang dapat dijadikan bahan evaluasi pengambilan kebijakan oleh pemerintah daerah. Dimana analisis merupakan tujuan akhir dari kegiatan penelitian.

1. Konsep Kebijakan

Kebijakan adalah implementasi yang dilakukan oleh yang berwenang, dan berdampak kepada pelaku kebijakan, serta masyarakat, kebijakan yang dilakukan sudah barang tentu harus sesuai dengan peraturan-peraturan, jika tidak sesuai berarti kebijakan yang dilakukan melanggar aturan, kebijakan harus berdasarkan peraturan yang berlaku sehingga kebijakan yang dibuat terhindar dari permasalahan hukum.

Menurut Monahan dan Hengst seperti yang dikutip oleh Syafaruddin bahwa “kebijakan (policy) secara etimologi diturunkan dalam bahasa Yunani, yaitu “Polis” yang artinya kota (city). Pendapat

² Muhammad Andi Septiadi, “Strategi Kualitas Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung,” 2018, <https://journal.uinsgd.ac.id>.

³ “Yurri Apriana Rudiansyah1 dkk, “Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Masa Pandemi Covid 19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil,” n.d.

⁴ dkk Didik Fatkhur Rohman, “Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Terpadu” (Studi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Malang,” n.d., <https://media.neliti.com/media/publications/75289-ID-implementasi-kebijakan-pelayanan-adminis.pdf>.

ini menjelaskan kebijakan mengacu kepada cara-cara dari semua bagian pemerintahan mengarahkan untuk mengelola kegiatan mereka.⁵

2. Konsep Pelayanan Publik

Menurut Kotler dalam Hendro dan Syamswana definisi pelayanan adalah “setiap tindakan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.”⁶ Dalam lampiran 3 Keputusan tersebut layanan publik oleh pemerintah dibedakan menjadi tiga sebagai berikut:

- a) Kelompok layanan administrasi, yaitu layanan yang menghasilkan bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan masyarakat;
- b) Kelompok layanan pengadaan barang dan jasa, menghasilkan berbagai jenis yang digunakan oleh masyarakat;
- c) Kelompok layanan jasa yaitu layanan yang menghasilkan berbagai jasa yang dibutuhkan masyarakat.⁷

Pemerintah dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat hendaknya memiliki kualitas yang dapat memuaskan pelanggan dalam suatu layanan. Menurut Tjiptono kualitas layanan adalah “suatu tingkat keunggulan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Senada dengan Tjiptono, Arief menyatakan kualitas pelayanan adalah tingkat kelebihan yang diharapkan dan mdnjaga tetap stabil

atas tingkat keunggulan sehingga pelanggan terpenuhi keinginannya “. ⁸

Selain memiliki kualitas dalam layanan pemerintah juga hendaknya karakteristik yang baik agar pelayanan menjadi maksimal. Fitzsimmons dan Fitzsimmons (2006), menyebutkan “adanya empat karakteristik pelayanan, yaitu: Partisipasi pelanggan dalam proses pelayanan; Kejadian pada waktu yang bersamaan (simultaneity); melakukan penyimpanan untuk mengantisipasi fluktuasi permintaan, Pelayanan langsung digunakan dan habis (service perishability); Tidak berwujud (intangibility); dan terakhir Beragam (heterogeneity).”⁹

METODE PENELITIAN

Penelitian kualitatif disebut juga penelitian naturalistik, penelitian dilakukan pada kondisi yang alamiah, dan dapat juga disebut metode etnografi, metode ini sering digunakan untuk melakukan penelitian antropologi budaya, disebut metode kualitatif, karena data yang terkumpul lebih bersifat kualitatif, teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi serta memetakan fenomena-fenomena yang terjadi, atas individu maupun kelompok dan peneliti sendiri menjadi instrument kunci dalam penelitian dan menggunakan metode triangulasi dalam analisis data analisis data bersifat induktif. Dimana hasil

⁵ Heinz Wehrich and Harold Koontz, *Management A. Global Perspective Tent Edition* (New York : McGraw-Hill, Inc., 1993), 123.

⁶ Y. Hendro, Y dan Syamswana, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Keragaman Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko King Malang,” *Jurnal Ekonomi Manajemen* 2 (2017).

⁷ Kepmenpan, “Kepmenpan No. 63 Tahun 2003” (2003).

⁸ http://eprints.mercubuana-yogya.ac.id/1011/4/BAB_II.pdf.

⁹ W.H. & M. J. Fitzsimmons. . Fitzsimmons, *Service Management: Operations, Strategy, and Information Technology.* ., Third Edit (Singapore.: : McGraw- Hill Book Co, 2001).

penelitian lebih mengutamakan makna dari pada generalisasi.¹⁰

Pendapat Creswell¹¹ menjelaskan bahwa penelitian kualitatif merupakan metode yang digunakan untuk melakukan eksplorasi dan memahami makna dari sejumlah individu atau kelompok dan yang dianggap memiliki masalah sosial atau kemanusiaan. Analisis deskriptif adalah studi untuk menentukan fakta-fakta dengan interpretasi yang tepat dan mengenal fenomena-fenomena untuk dapat dipetakan dan menggambarkan fakta-fakta dihubungkan dengan fenomena yang terjadi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Analisis Kebijakan Pelayanan Dokumen Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Bandung

a) Pelaksanaan Kebijakan Pelayanan Dokumen Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Bandung

Pelayanan yang dilakukan jajaran Dinas dukcapil saat ini dilakukan pelayanan dalam bentuk dan mekanisme menggunakan digitalisasi sistem. Dengan penggunaan digitalisasi sistem, secara online, masyarakat tidak perlu hadir dan datang ke kantor Dinas dukcapil, jika membutuhkan sebuah pelayanan yang dibutuhkannya, bagi sebuah dokumen dukcapil, masyarakat cukup dilakukan dirumah atau dimanapun, dengan menggunakan handphone berbasis android, yang dapat mengakses dan mengupload,

serta dapat melakukan koneksi dengan jaringan internet dan website dari kantor pelayanan Dinas dukcapil Kabupaten Bandung. Dengan cara ini pelayanan dirasakan sangat efektif, dan tidak membutuhkan biaya yang besar, dibandingkan jika masyarakat datang secara langsung ke kantor Dinas dukcapil Kabupaten Bandung, terkecuali jika masyarakat akan membuat KTP-el, dimana masyarakat harus melakukan pemotretan secara langsung, inipun dilakukan dengan jadwal yang telah ditetapkan oleh Dinas dukcapil Kabupaten Bandung.

Pelayanan pelayanan yang dilakukan saat ini memang diarahkan menggunakan aplikasi secara online, hal ini dilakukan untuk mencegah adanya pelayanan secara tatap muka langsung, yang selama ini sering terjadi adanya penyimpangan-penyimpangan yang dilakukan oleh oknum masyarakat, dengan jajaran petugas pelayanan. Masyarakat saat ini dapat membutuhkan pelayanan dengan secara gratis dan tanpa harus dibebankan biaya apapun, terkecuali bentuk pelayanan yang berbau bisnis proses, ini membutuhkan biaya, itu pun dengan berdasarkan kepada ketentuan yang ada dalam peraturan.

Mekanisme pelayanan memerlukan sebuah komunikasi yang efektif antara petugas yang melayani dengan masyarakat yang membutuhkan pelayanan, saat ini komunikasi dapat dilakukan dengan menggunakan IT, jadi masyarakat tinggal menggunakan IT yang dimilikinya, dapat mengakses secara langsung kepada petugas pelayanan yang berada pada Dinas

¹⁰ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Alfabeta, 2013).

¹¹ Creswell W. John., *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2014), 32.

dukcapil, atau pada Dinas-Dinas yang memberikan pelayanan dalam jajaran aparatur daerah di Kabupaten Bandung.

Hasil wawancara dengan beberapa masyarakat yang membutuhkan pelayanan dokumen dukcapil, Desa Cinunuk bapak Heri, B.Arianto, dan Desa Cileunyi Kulon Bapak Asep Heri, Pipin dan Ibu Dewi, masyarakat dari kecamatan Cileunyi, mengatakan bahwa pelayanan dokumen kependudukan yang dilakukan oleh jajaran Dinas dukcapil, yang dilakukan melalui mekanisme secara online, dan sangat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat. Penjelasan ini diperoleh pada saat observasi dilapangan di Kecamatan Cileunyi Kabupaten Bandung. Sehingga pelayanan dokumen dukcapil dapat berjalan dan masyarakat yang ingin secara langsung, bertatap muka, dibatasi jarak nya, agar tidak berdesak desakan, dapat memberikan ruang bagi masyarakat lain untuk dapat menghirup udara secara bebas tanpa adanya kendala dalam pernapasan. Karena jika berdesakan dikhawatirkan akan menimbulkan dampak yang membahayakan masyarakat itu sendiri.

Pelayanan on-line dengan menggunakan aplikasi Whatsapp (WA) dan diberi waktu 08.00 sampai dengan jam 11.00. Hasil dapat diambil melalui pengantaran dengan biaya ditanggung oleh pemohon jauh dekat sebesar Rp.12.000.- namun dapat diambil sendiri secara langsung. Pelayanan tersebut diperuntukan bagi masyarakat yang ingin melamar pekerjaan, perpanjangan pajak kendaraan, balik nama dan mengikuti test masuk pendidikan tinggi, dimana semua itu membutuhkan dokumen dukcapil.

Langkah yang di ambil oleh pemerintah adalah dengan melakukan

transformasi bentuk pelayanan, semula bertatap muka secara langsung namun saat ini hanya menggunakan aplikasi on-line terkoneksi dengan jaringan internet dan dimasing-masing kantor pelayanan diberikan informasi tentang cara mengakses dengan adanya website pelayanan disetiap unit kantor pelayanan Dinas dukcapil Kabupaten Bandung. Atas data yang dapat dirilis dari media cetak Radar, Bandung, bahwa 2,46 jiwa penduduk Kabupaten Bandung wajib KTP-el, dari jumlah penduduk Kabupaten Bandung sebanyak 3,7 juta jiwa. Saat ini jumlah masyarakat yang membutuhkan pelayanan dokumen dukcapil semakin meningkat seiring dengan adanya berbagai persyaratan yang diminta pada saat masyarakat akan masuk sekolah, dan keperguruan tinggi, serta mencari pekerjaan. Aktifitas masyarakat begitu sangat dinamis sehingga masyarakat yang semula belum memiliki dokumen kependudukan harus mengurus dokumen kependudukan sebagai syarat yang harus dipenuhi. Begitu pentingnya dokumen kependudukan dan pencatatan sipil bagi masyarakat. Sehingga aparatur Dinas yang bertanggungjawab memberikan pelayanan harus siap dan tanggap serta mampu dengan kondisi prima harus melayani masyarakat dari berbagai penjuru wilayah Kabupaten Bandung yang mana saat ini sudah semakin maju dan masyarakatnya sangat dinamis dalam beraktifitas dalam kesehariannya.

Pelaksanaan kebijakan publik yang dilakukan oleh jajaran birokrasi pemerintah Kabupaten Bandung didasari atas Surat Keputusan Menteri PANRB nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, tentang Pelayanan Sektor Publik, dan dapat dilihat dari 4 variabel yaitu komunikasi, sumberdaya, disposisi dan struktur birokrasi. Dimana secara keseluruhan variabel tersebut

berjalan dengan baik dan benar sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.¹²

Pelaksanaan kebijakan yang dilakukan oleh pemerintah Kabupaten Bandung telah sesuai dan sangat dirasakan dampak manfaatnya oleh masyarakat Kabupaten Bandung, dimana Unit-Unit pelayanan yang tersedia dan disediakan berdasar Struktur Organisasi Pemerintah Kabupaten Bandung, berjalan sesuai dengan tujuan dari pelayanan prima yang harus diberikan kepada masyarakat Kabupaten Bandung dan bagi petugas pada jajaran unit-unit pelayanan pemerintah Kabupaten Bandung memberikan apresiasi dengan adanya pemberian reward atas tugas-tugas yang dijalankan guna memberikan kepuasan kepada masyarakat Kabupaten Bandung.

Mengacu kepada Surat Kepmenpan Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, tentang Pelayanan Sektor Publik. dan atas dasar evaluasi hasil kinerja pelayanan yang dilakukan oleh jajaran Disdukcapil, Kabupaten Bandung, memiliki nilai cukup tinggi dan kualitas pelayanan dapat dilihat dari beberapa aspek indikator yang meliputi keandalan, responsive terhadap pekerjaannya, memiliki keyakinan atas apa yang dikerjakan, serta pekerjaan dapat diwujudkan dengan cepat dan tepat dan memenuhi apa yang diinginkan oleh masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

Hasil ini kiranya dapat dipertahankan dan ditingkatkan, guna pelayanan masyarakat kedepan, walau dilakukan dengan mekanisme sistem yang menggunakan aplikasi on-line, terkoneksi dengan internet, dapat dilakukan dengan

efektif dan efisien serta pelayanan dapat dilakukan secara gratis. Dalam arti setiap pelayanan yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Bandung dilakukan secara gratis.

Hasil wawancara yang dilakukan dengan beberapa masyarakat disekitar kecamatan Cileunyi, Kecamatan Baleendah dan Kecamatan Rancaekek, bahwa pelayanan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil yang dilakukan oleh Disdukcapil Kabupaten Bandung dilakukan dengan baik dan ramah sangat kondusif sekali.

b. Hambatan Hambatan Dalam Pelayanan Publik di Disdukcapil Kabupaten Bandung

Pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di disdukcapil Kabupeten bandung meskipun telah dilaksanakan dengan maksimal melalui pelayanan berbasis online namun memiliki Hambatan-hambatan didalam pelayanan publik, utamanya adalah, keterbatasan dukungan Sumber Daya Manusia baik secara kualitas maupun kuantitas. Secara kualitas sumber daya yang ada dalam rangka menunjang pelayanan berbasis online, sebagian besar belum memiliki kompetensi yang sesuai dengan kebutuhan pelayanan berbasis online tersebut. hambatan selanjutnya adalah adanya keterbatasan dukungan sarana dan prasarana yaitu jaringan yang belum maksimal dan aplikasi yang belum di akrabi oleh masyarakat serta adanya kerusakan pada peralatan IT, selain itu, adanya kendala dari pihak masyarakat yang mengajukan permohonan pelayanan,

¹² Kepmenpan, Kepmenpan No. 63 Tahun 2003.

dimana berkas-berkas yang dibawa atau yang dikirimkan kepada unit pelayanan tidak lengkap, sehingga unit pelayanan harus mengembalikan berkasnya kepada masyarakat pemohon pelayanan.

c. Upaya - Upaya Yang Dilakukan Oleh Disdukcapil Kabupaten Bandung Dalam Menghadapi Hambatan Dalam Pelayanan Publik

Untuk memperkuat pelayanan secara berkualitas, maka diperlukan adanya secara kelembagaan pelatihan-pelatihan berbasis IT bagi petugas yang melakukan pelayanan kepada masyarakat, agar petugas tersebut memiliki kemampuan dan kompetensi pada bidang pelayanan. Untuk keterbatasan sarana dan prasarana diperlukan adanya sarana dan prasarana berbasis IT yang lengkap serta dibarengi dengan pengutana jaringan. Dan selanjutnya agar masyarakat mengakrabi aplikasi layanan berbasis online maka perlu adanya sosialisasi dan edukasi pelaayanan berbaisi online kepada masyarakat.

KESIMPULAN

Pelayanan Dokumen dukcapil yang dilakukan oleh Disdukcapil Kabupaten Bandung, untuk pelayanan dokumen-dokumen kependudukan seperti pembuatan akte kelahiran, pembuatan kartu keluarga, dan pembuatan KTP-el, serta dokumen lainnya dilakukan dengan cara menggunakan aplikasi secara on-line, namun untuk pemotretan harus dilakukan secara langsung bertatap muka, dan dilakukan dengan tetap menjaga protokol kesehatan, masyarakat yang hadir dikantor Disdukcapil dilakukan dengan diberi

jadwal untuk datang, guna menghindari adanya desakan-desakan masyarakat yang mengantri namun bagi masyarakat yang dapat melakukan melalui mekanisme dengan menggunakan aplikasi online untuk mengurus dokumen yang dibutuhkan, dianjurkan dilakukan dengan menggunakan aplikasi online dari rumah atau dari manapun dimana masyarakat sedang berada. Meskipun pelayanan dilakukan secara maksimal melalui aplikasi secara online namun memiliki Hambatan utamanya adalah, keterbatasan dukungan Sumber Daya Manusia baik secara kualitas maupun kuantitas. hambatan selanjutnya adalah adanya keterbatasan dukungan sarana dan prasarana yaitu jaringan yang belum maksimal dan aplikasi yang belum di akrobi oleh masyarakat serta adanya kerusakan pada peralatan IT. Untuk keterbatasan sumberdaya manusia di perlukan upaya pendidikan dan pelatihan dan untuk Untuk keterbatasan sarana dan prasarana diperlukan adanya sarana dan prasarana berbasis IT yang lengkap serta dibarengi dengan pengutana jaringan. Dan selanjutnya agar masyarakat mengakrabi aplikasi layanan berbasis online maka perlu adanya sosialisasi dan edukasi pelaayanan berbasis online kepada masyarakat.

SARAN

Dalam penelitian ini saran yang diberikan sebagai berikut:

- a. Untuk Jajaran Disdukcapil Kabupaten Bandung, disarankan agar pelayanan yang menggunakan aplikasi on-line, sebaiknya sering dilakukan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat karena sebagian masyarakat sampai saat ini masih belum mengerti dengan sistem pelayanan menggunakan aplikasi on-

line, sehingga masyarakat yang membutuhkan pelayanan dapat dilakukan dari rumah dengan menggunakan aplikasi on-line dengan menggunakan Whatsapp (WA).

- b. Diperlukan adanya pengawasan dan pengendalian internal, dari pimpinan dalam pelaksanaannya secara rutin dan berkelanjutan agar pelayanan kepada masyarakat tetap dapat dijaga kualitasnya.

DAFTAR REFERENSI

- “ Yurri Apriana Rudiansyah1 dkk. “Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Masa Pandemi Covid 19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil,” n.d.
- Didik Fatkhur Rohman, dkk. “Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Terpadu” (Studi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota malang,” n.d. <https://media.neliti.com/media/publications/75289-ID-implementasi-kebijakan-pelayanan-adminis.pdf>.
- Dkk, Sinambela. *Reformasi Pelayanan Publik : teori, kebijakan, dan implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara, 2008.
- Fitzsimmons, W.H. & M. J. Fitzsimmons. . *Service Management: Operations, Strategy, and Information Technology*. . Third Edit. Singapore.: : McGraw-Hill Book Co, 2001.
- Heinz Wehrich and Harold Koontz. *Management A.Global Perspective Tent Edition*. New York : McGraw-Hill, Inc., 1993.
- Hendro, Y dan Syamswana, Y. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Keragaman Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko King Malang.” *Jurnal Ekonomi Manajemen* 2 (2017).
- John., Creswell W. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2014.
- Kepmenpan. Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 (2003).
- “konsep pelayanan,” n.d. http://eprints.mercubuana-yogya.ac.id/1011/4/BAB_II.pdf.
- Septiadi, Muhammad Andi. “Strategi Kualitas Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung,” 2018. <https://journal.uinsgd.ac.id>).
- Sugiyono. *Memahami Penelitian Kualitatif*. alfabeta, 2013.



© 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/>).