

**PERANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DALAM
MENGOPTIMALISASI PELAYANAN GERAKAN INDONESIA SADAR
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (GISA)
DI KOTA BANDUNG PROVINSI JAWA BARAT**

Muhammad Fadhil

Muhammad Ilham

Institut Pemerintahan Dalam Negeri

ABSTRACT

This research focuses on describing and analyzing the role of the Department of Population and Civil Registration in optimizing the services of GISA (Population Administration Conscious Indonesian Movement) in Bandung City, analyzing inhibiting and supporting factors and providing strategies in optimizing the Population Administration Indonesia Movement (GISA).

The researcher used the role theory in the implementation by Narwoko and Bagong and the theory of service quality dimensions by Zeithaml, Parasuraman & Berry and conducted a SWOT analysis and litmust test to determine the strategy.

The researcher used Qualitative theory with a descriptive approach. In collecting data, researchers conducted interview observations and collected documents about GISA services carried out by the Bandung City Population and Civil Registration Service.

The results showed that 1) The role of the Bandung Population and Civil Registration Service was very vital in population services for the people of Bandung City, along with the times, DISDUKCAPIL had to innovate its population services to be accepted and implemented well by the Bandung City Community; 2) Inhibiting factors for optimizing the GISA program are the lack of socialization of GISA services by DISDUKCAPIL in Bandung City; 3) The strategy that must be done by DISDUKCAPIL in Bandung in optimizing GISA services based on SWOT analysis and litmust tests conducted by researchers includes: a) Increasing local government commitment in optimizing the GISA program, b) Increasing the socialization of GISA service programs to the people of Bandung, and c) Determination of APBD and APBDP in Bandung City must be on time.

Keywords: *GISA, Role in Implementation, Service Optimization*

ABSTRAK

Penelitian ini memfokuskan untuk mendeskripsikan dan menganalisa peranan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam mengoptimalisasi pelayanan GISA (Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan) di Kota Bandung, menganalisa faktor penghambat dan pendukung serta memberikan strategi dalam mengoptimalisasikan Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan (GISA).

Peneliti menggunakan teori Peranan dalam pelaksanaan oleh Narwoko dan Bagong dan teori dimensi kualitas pelayanan oleh Zeithaml, Parasuraman & Berry serta melakukan analisis SWOT dan *litmust test* untuk menentukan strategi.

Peneliti menggunakan teori Kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Dalam mengumpulkan data, peneliti melakukan observasi wawancara dan mengumpulkan dokumen

tentang pelayanan GISA yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) Peranan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung sangat vital dalam pelayanan kependudukan bagi masyarakat Kota Bandung, seiring dengan perkembangan zaman, DISDUKCAPIL harus menginovasi pelayanan kependudukannya agar diterima dan dilaksanakan dengan baik oleh Masyarakat Kota Bandung; 2) Faktor Penghambat pengoptimalan program GISA ialah kurangnya sosialisasi pelayanan GISA oleh DISDUKCAPIL Kota Bandung; 3) Strategi yang harus dilakukan DISDUKCAPIL Kota Bandung dalam mengoptimalkan pelayanan GISA berdasarkan analisis SWOT dan *litmustest* yang dilakukan peneliti antara lain: a) Meningkatkan komitmen pemerintah daerah dalam pengoptimalan program GISA, b) Meningkatkan sosialisasi program pelayanan GISA kepada masyarakat Kota Bandung, c) Penetapan APBD dan APBDP Kota Bandung harus tepat waktu.

Kata Kunci: GISA, Peranan Dalam Pelaksanaan, Optimalisasi Pelayanan

PENDAHULUAN

Indonesia adalah suatu negara yang menjadi bagian dari benua yang memiliki jumlah penduduk terbesar di dunia yaitu Asia, dimana Indonesia menduduki peringkat ke-4 (empat) dunia dan peringkat ke-3 (tiga) Asia dengan jumlah penduduk yang cukup besar yaitu 264 juta jiwa pada tahun 2018. Berikut ini terdapat daftar 10 (sepuluh) Negara dengan jumlah penduduk terbanyak di dunia pada tahun 2018:

Tabel 1.1
5 (lima) Negara dengan Jumlah Penduduk Terbanyak di Dunia Tahun 2018

No	Negara	Populasi
1	China	1,389,618,778
2	India	1,311,559,204
3	Amerika Serikat	331,883,986
4	INDONESIA	264,935,824
5	Pakistan	210,797,836

Sumber: <https://www.census.gov/popclock/world>

Kemudian jika dilihat ke belakang Indonesia pada tahun 2016 memiliki jumlah penduduk 258 juta jiwa dan pada

tahun 2017 jumlah penduduk meningkat menjadi 261 juta jiwa dengan rincian penduduk berjenis kelamin laki-laki mencapai 131,5 juta jiwa sementara yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 130,3 juta jiwa. Luas Negara Kesatuan Republik Indonesia mencakup seluruh pulaunya yang berjumlah 16.056 memiliki luas 1.916.862,20 Km², dengan luas tersebut dan ditambah dengan persebaran penduduk yang tidak merata mengakibatkan banyaknya masalah yang harus dialami pemerintah dan masyarakat.

Masalah kependudukan tidak akan pernah habis mengingat laju pertumbuhan penduduk dari hari ke hari semakin meningkat, Pemerintah dituntut untuk selalu dapat mensejahterahkan masyarakat yang dipimpinnya, namun kebanyakan masyarakat masih kurang berpartisipasi dalam setiap program maupun kebijakan pemerintah yang dikeluarkan.

.Seperti yang disebutkan dalam UU no.24 tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan bahwa dokumen kependudukan adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana yang

mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dari pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

Kependudukan dan catatan sipil merupakan salah satu urusan wajib pemerintahan daerah yang harus dilaksanakan oleh pemerintahan pusat kepada pemerintah daerah. Pelayanan administrasi kependudukan yang terdiri dari pendaftaran penduduk dan pelayanan pencatatan sipil merupakan sub bagian dari pelayanan publik yang harus dilaksanakan dengan baik kepada masyarakat. Berdasarkan Undang-undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dijelaskan bahwa instansi pelaksana administrasi kependudukan untuk wilayah kabupaten/kota adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang berenang memberikan pelayanan yang sama dan profesional kepada setiap penduduk atas pelaporan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting.

Dalam menjalankan penyelenggaraan administrasi kependudukan, maka peristiwa penting kependudukan yang meliputi kelahiran, kematian, lahir mati, perkawinan, perceraian, pengakuan anak, pengesahan anak dan lain-lain yang harus di catat ke dalam pencatatan sipil harus ditata dengan sebaik-baiknya dalam bentuk pelayanan publik kepada masyarakat. Kelahiran dan kematian merupakan peristiwa penting kependudukan yang harus dilakukan pendataan dan menjadi bagian penting dalam administrasi demi terselenggaranya administrasi kependudukan yang baik.

Penduduk Indonesia yang sudah melakukan perekaman data e-KTP per tanggal 31 Agustus 2016 sebanyak

162.047.403 jiwa, artinya, masih ada sekitar 20.541.091 jiwa yang belum melakukan perekaman data e-KTP. Dalam APBN 2016 disebutkan oleh Menteri Dalam Negeri (Mendagri) RI Tjahjo Kumolo, pemerintah menyediakan 4,6 juta lembar blangko e-KTP dan didistribusikan di seluruh Indonesia. Blangko e-KTP itu diprioritaskan disediakan bagi penduduk yang telah melakukan perekaman data. Pengadaan blangko tiap tahun akan terus ditambah. Sehingga pemerintah melakukan Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan (GISA) yang merupakan suatu program untuk mengajak masyarakat agar merasa tahu dan mengerti akan pentingnya rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dokumen, serta data kependudukan sekaligus untuk membangun ekosistem pemerintahan yang sadar akan pentingnya administrasi kependudukan.

Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan (GISA) merupakan program Nasional di Bidang Kependudukan berdasarkan Instruksi Menteri Dalam Negeri Nomor 470/837/SJ tentang Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan, sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang dalam perjalanannya telah mengalami perubahan menjadi Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas 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. Adanya aturan tentang Administrasi Kependudukan, maka diwujudkan dengan sebuah program yakni Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan. Hakekat pelaksanaan program tersebut bertujuan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat dibidang Administrasi Kependudukan menuju pada masyarakat yang tertib, pemerintahan yang efektif dan efisien serta Negara yang memiliki daya saing. Beberapa Program GISA diantaranya:

1. Program Sadar Kepemilikan Dokumen Kependudukan, yang difokuskan kepada:
 - a) Peningkatan perilaku tertib Administrasi Kependudukan di lingkungan keluarga, satuan pendidikan, satuan kerja dan komunitas masyarakat;
 - b) Pemenuhan kepemilikan dokumen kependudukan yang diperlukan oleh setiap penduduk;
 - c) Peningkatan nilai guna dokumen kependudukan bagi berbagai pelayanan publik;
 - d) Pencapaian target kinerja pemerintah daerah di bidang penerbitan dokumen kependudukan sesuai target nasional yang telah ditentukan.
2. Program Sadar Pemutakhiran Data Penduduk, yang difokuskan kepada:
 - a) Peningkatan kesadaran penduduk untuk melaporkan setiap terjadi perubahan peristiwa penting yang dialami oleh setiap penduduk;
 - b) pelaksanaan pemutakhiran kartu keluarga sebagai data induk penduduk secara berkala;
 - c) Pelaksanaan konsolidasi data penduduk secara tertib dan teratur melalui aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).
3. Program Sadar Pemanfaatan Data Kependudukan sebagai satu – satunya data yang dipergunakan untuk semua kepentingan, yang difokuskan pada:
 - a) Pemanfaatan data kependudukan oleh seluruh Satuan Kerja Pemerintahan Daerah (SKPD) untuk:
 - 1) Perencanaan pembangunan;
 - 2) Pelayanan publik;
 - 3) Alokasi anggaran;
 - 4) Pembangunan demokrasi;
 - 5) Penegakan hukum dan pencegahan kriminal.
 - b) Pemberian kemudahan bagi lembaga pengguna data non lembaga vertikal skala provinsi, kabupaten/kota dalam kerjasama pemanfaatan data kependudukan skala provinsi, kabupaten/kota.
4. Program sadar melayani administrasi kependudukan menuju masyarakat yang bahagia, yang difokuskan kepada:
 - a) Peningkatan perilaku aparaturnya untuk mendukung pelayanan administrasi kependudukan;
 - b) Menyederhanakan mekanisme dan syarat pelayanan administrasi kependudukan;
 - c) Membuat inovasi pelayanan administrasi kependudukan

sehingga pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien;

- d) Mengembangkan sistem pelayanan administrasikependudukan yang online dan terintegrasi antar peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang berkaitan

Berdasarkan Program diatas maka Pemerintah Kota Bandung turut untuk melakukan Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan (GISA) guna menertibkan dan meningkatkan kesadaran

masyarakat tentang pentingnya mengurus dokumen kependudukan, Kota Bandung sendiri memiliki jumlah penduduk pada tahun 2017 sebanyak 2.412.458 jiwa. Dengan jumlah penduduk yang besar maka banyak permasalahan yang timbul dalam proses pengurusan dokumen kependudukan.

Salah satunya yaitu masih banyak masyarakat yang belum melakukan perekaman e-KTP dari jumlah penduduk yang wajib ber e-KTP. Dapat dilihat dari tabel berikut.

Tabel 1.2

PENGURUSAN KTP-EL KOTA BANDUNG				
TAHUN 2017				
NO	KODE WILAYAH	NAMA KECAMATAN	JUMLAH PENDUDUK YANG SUDAH TEREKAM DALAM KTP-EL	JUMLAH PENDUDUK YANG WAJIB BERKTPPEL
1	327301	SUKASARI	54,936	54,917
2	327302	COBLONG	79,566	81,772
3	327303	BABAKAN CIPARAY	92,106	94,570
4	327304	BOJONGLOA KALER	86,229	86,933
5	327305	ANDIR	72,195	73,191
6	327306	CICENDO	69,348	69,944
7	327307	SUKAJADI	73,951	73,174
8	327308	CIDADAP	38,334	38,170
9	327309	BANDUNG WETAN	21,689	23,125
10	327310	ASTANA ANYAR	54,760	54,959
11	327311	REGOL	56,641	60,442
12	327312	BATUNUNGGAL	85,244	86,535
13	327313	LENGKONG	53,388	54,233
14	327314	CIBEUNYING KIDUL	79,922	80,207
15	327315	BANDUNG KULON	90,584	93,711
16	327316	KIARACONDONG	80,677	89,748
17	327317	BOJONGLOA KIDUL	58,878	60,578
18	327318	CIBEUNYING KALER	48,882	50,823
19	327319	SUMUR BANDUNG	25,854	26,809
20	327320	ANTAPANI	53,687	56,168
21	327321	BANDUNG KIDUL	40,100	41,744
22	327322	BUAH BATU	67,928	71,871
23	327323	RANCASARI	55,694	58,706
24	327324	ARCAMANIK	48,908	52,497
25	327325	CIBIRU	46,384	50,825
26	327326	UJUNG BERUNG	54,853	57,515
27	327327	GEDEBAGE	26,103	27,153
28	327328	PANYILEUKAN	27,416	28,346
29	327329	CINAMBO	17,021	17,323
30	327330	MANDALAJATI	45,468	48,094
TOTAL			1,706,746	1,764,083
PERSENTASE			96.75%	

Sumber: Data konsolidasi bersih tahun 2017 semester 2 dan database KTPel

Sumber : Data Konsolidasi Bersih Tahun 2017 Semester 2 dan Database e-KTP DISDUKCAPIL Kota Bandung

Berdasarkan tabel diatas dapat dianalisa bahwa dari Jumlah Penduduk yang wajib ber e-KTP Kota Bandung sebanyak 1.764.083 jiwa sedangkan yang sudah melakukan perekaman e-KTP sebanyak 1.706.746 jiwa. Sehingga dapat

disimpulkan bahwa dari jumlah tersebut yang belum tertib dalam kepengurusan dokumen kependudukan sebanyak 57.337 jiwa. Sedangkan untuk kepengurusan akta kelahiran dapat dilihat dengan tabel berikut:

Tabel 1.3

KEPEMILIKAN AKTA 0-18 TAHUN KOTA BANDUNG					
SAMP AI DENGAN MARET TAHUN 2018					
NO	KODE WILAYAH	NAMA KECAMATAN	PENDUDUK USIA 0-18 TAHUN	USIA 0-18 TAHUN YANG MEMILIKI AKTA	PERSENTASE
1	327301	SUKASARI	20,795	18,305	88.02%
2	327302	COBLONG	32,434	28,745	88.63%
3	327303	BABAKAN CIPARAY	41,899	35,522	84.78%
4	327304	BOJONGLOA KALER	38,275	33,378	87.21%
5	327305	ANDIR	29,360	25,180	85.76%
6	327306	CICENDO	27,291	23,787	87.16%
7	327307	SUKAJADI	29,714	28,038	94.36%
8	327308	CIDADAP	15,741	14,198	90.20%
9	327309	BANDUNG WETAN	7,827	6,757	86.33%
10	327310	ASTANA ANYAR	21,017	19,790	94.16%
11	327311	REGOL	22,652	19,138	84.49%
12	327312	BATUNUNGGAL	34,682	31,442	90.66%
13	327313	LENGKONG	19,559	17,676	90.37%
14	327314	CIBEUNYING KIDUL	32,644	32,028	98.11%
15	327315	BANDUNG KULON	42,081	34,475	81.93%
16	327316	KIARACONDONG	37,449	34,493	92.11%
17	327317	BOJONGLOA KIDUL	26,420	23,334	88.32%
18	327318	CIBEUNYING KALER	20,110	18,167	90.34%
19	327319	SUMUR BANDUNG	10,271	9,044	88.06%
20	327320	ANTAPANI	21,038	18,725	89.01%
21	327321	BANDUNG KIDUL	17,904	16,543	92.40%
22	327322	BUAH BATU	29,259	25,481	87.09%
23	327323	RANCASARI	23,992	21,087	87.89%
24	327324	ARCAMANIK	21,779	19,324	88.73%
25	327325	CIBIRU	22,928	20,098	87.66%
26	327326	UJUNGBERUNG	25,900	23,490	90.69%
27	327327	GEDEBAGE	12,279	9,606	78.23%
28	327328	PANYILEUKAN	10,839	9,896	91.30%
29	327329	CINAMBO	7,747	6,947	89.67%
30	327330	MANDALAJATI	21,633	18,245	84.34%
TOTAL			725,519	642,940	88.62%

Sumber: Data konsolidasi bersih tahun 2017 semester 2 dan database Pelayanan

Sumber : Data Konsolidasi Bersih Tahun 2017 Semester 2 dan Database e-KTP DISDUKCAPIL Kota Bandung

Dapat dilihat dari tabel diatas bahwa penduduk yang berusia 0 – 18 Tahun di Kota Bandung sebanyak 725.519 Jiwa sedangkan penduduk berusia 0 – 18 Tahun yang sudah memiliki akta kelahiran sebesar 642.940 jiwa. Dapat disimpulkan juga bahwa penduduk berusia 0 – 18 tahun di Kota Bandung yang belum memiliki akta kelahiran sebesar 82.579 jiwa. Selanjutnya untuk data Jumlah Kematian dapat dilihat pada tabel berikut¹:

Tabel 1.4

DATA JUMLAH KEMATIAN PENDUDUK BERDASARKAN DATA LAMPID PER JUNI 2017					
NO	KODE WILAYAH	NAMA KECAMATAN	DATA KEMATIAN		
			LAMPID	AKTA	%
1	327301	SUKASARI	336	129	38.4%
2	327302	COBLONG	152	120	78.9%
3	327303	BABAKAN CIPARAY	336	170	50.6%
4	327304	BOJONGLOA KALER	930	162	17.4%
5	327305	ANDIR	397	190	47.9%
6	327306	CICENDO	494	124	25.1%
7	327307	SUKAJADI	320	608	190.0%
8	327308	CIDADAP	268	29	10.8%
9	327309	BANDUNG WETAN	201	71	35.3%
10	327310	ASTANA ANYAR	462	137	29.7%
11	327311	REGOL	315	144	45.7%
12	327312	BATUNUNGGAL	604	1,606	265.9%
13	327313	LENGKONG	430	199	46.3%
14	327314	CIBEUNYING KIDUL	1100	150	13.6%
15	327315	BANDUNG KULON	801	130	16.2%
16	327316	KIARACONDONG	326	238	73.0%
17	327317	BOJONGLOA KIDUL	305	59	19.3%
18	327318	CIBEUNYING KALER	438	108	24.7%
19	327319	SUMUR BANDUNG	245	68	27.8%
20	327320	ANTAPANI	307	160	52.1%
21	327321	BANDUNG KIDUL	370	143	38.6%
22	327322	BUAH BATU	490	215	43.9%
23	327323	RANCASARI	432	225	52.1%
24	327324	ARCAMANIK	226	80	35.4%
25	327325	CIBIRU	223	14	6.3%
26	327326	UJUNGBERUNG	398	25	6.3%
27	327327	GEDEBAGE	53	12	22.6%
28	327328	PANYILEUKAN	161	53	32.9%
29	327329	CINAMBO	80	5	6.3%
30	327330	MANDALAJATI	317	63	19.9%
JUMLAH			11,517	5,437	47.2%

Sumber : Data Laporan Kelahiran dan Kematian by name by address yang diserahkan oleh setiap Kecamatan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung per Juni Tahun 2017

Dapat dilihat dari tabel diatas bahwa Jumlah Kematian Penduduk di Setiap Kecamatan di Kota Bandung berdasarkan Data lahir,Mati,Pindah, Datang (LAMPID) sebanyak 11.517 Jiwa sedangkan berdasarkan Akta Kematian sebesar 5.437 Jiwa. Ini berarti masih ada 6.080 Jiwa yang

belum mengurus Akta Kematian di Kota Bandung. Selanjutnya untuk Jumlah Penduduk Berdasarkan Kartu Keluarga (KK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.5
Data Jumlah Penduduk Berdasarkan Jumlah Keluarga (KK) Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung Tahun 2018

NO	KODE WILAYAH	NAMA KECAMATAN	LAKI-LAKI	PEREMPUAN	KEPALA KELUARGA
1	327301	SUKASARI	19,395	4,436	23,831
2	327302	COBLONG	28,842	6,660	35,502
3	327303	BABAKAN CIPARAY	34,267	5,947	40,214
4	327304	BOJONGLOA KALER	30,608	5,951	36,559
5	327305	ANDIR	24,863	5,764	30,627
6	327306	CICENDO	24,065	5,492	29,557
7	327307	SUKAJADI	25,532	5,511	31,043
8	327308	CIDADAP	13,984	2,576	16,560
9	327309	BANDUNG WETAN	7,372	2,199	9,571
10	327310	ASTANA ANYAR	18,342	4,438	22,780
11	327311	REGOL	19,971	4,767	24,738
12	327312	BATUNUNGGAL	30,281	7,109	37,390
13	327313	LENGKONG	17,654	4,718	22,372
14	327314	CIBEUNYING KIDUL	28,320	6,158	34,478
15	327315	BANDUNG KULON	32,909	5,381	38,290
16	327316	KIARACONDONG	32,701	6,623	39,324
17	327317	BOJONGLOA KIDUL	21,327	4,046	25,373
18	327318	CIBEUNYING KALER	17,646	3,811	21,457
19	327319	SUMUR BANDUNG	9,137	2,254	11,391
20	327320	ANTAPANI	19,918	3,366	23,284
21	327321	BANDUNG KIDUL	14,973	3,036	18,009
22	327322	BUAHBATU	25,208	4,529	29,737
23	327323	RANCASARI	21,018	3,779	24,797
24	327324	ARCAMANIK	19,199	3,184	22,383
25	327325	CIBIRU	18,664	2,897	21,561
26	327326	UJUNG BERUNG	21,660	3,748	25,408
27	327327	GEDEBAGE	10,161	1,568	11,729

28	327328	PANYILEUKAN	9,963	1,440	11,403
29	327329	CINAMBO	6,629	1,032	7,661
30	327330	MANDALAJATI	17,720	3,174	20,894
TOTAL			622,329	125,594	747,923

Sumber : Data Konsolidasi Kementerian Dalam Negeri Semester 2 Tahun 2018

Dari tabel diatas dapat dianalisis bahwa Jumlah Penduduk Kota Bandung yang sudah mengurus Kartu Keluarga (KK) sebanyak 747.923 Jiwa sedangkan Jumlah penduduk yang belum mendapatkan Kartu Keluarga (KK)

sebanyak 1.664.535 Jiwa. Berdasarkan penjelasan data Jumlah Penduduk Kota Bandung yang sudah mengurus e-KTP, Akta Kelahiran, Akta Kematian dan Kartu Keluarga dapat dilihat rekapan datanya sebagai berikut:

Tabel 1.6
Rekapan Data Kepengurusan Dokumen Kependudukan
Kota Bandung Tahun 2017–2018

No	Jenis Dokumen Kependudukan	Jumlah Penduduk Yang Sudah Mengurus Dokumen Kependudukan	Jumlah Penduduk Yang Belum Mengurus Dokumen Kependudukan
1	e-KTP	1.706.746 Jiwa	57.337 Jiwa
2	Akta Kelahiran	642.940 Jiwa	82.579 Jiwa
3	Akta kematian	16.954 Jiwa	6.080 Jiwa
4	Kartu Keluarga	747.923 Jiwa	1.664.535 jiwa

Sumber: Diolah Peneliti, 2019

Berdasarkan data Tabel 1.6 maka dapat dikatakan bahwa Penduduk Kota Bandung belum sepenuhnya menyadari akan pentingnya mengurus dokumen kependudukan, Hal ini disebabkan karena minimnya pengetahuan masyarakat akan pentingnya fungsi e-KTP yaitu sebagai identitas jati diri dan untuk mendukung terwujudnya *data base* kependudukan yang akurat, serta data pemilih dalam PEMILU dan PILKADA yang selama ini sering bermasalah tidak akan terjadi lagi, sehingga semua warga Negara Indonesia

yang berhak memilih terjamin hak pilihnya. Minimnya kesadaran dan pengetahuan masyarakat diakibatkan oleh kurangnya sosialisasi dari pemerintah kepada masyarakat dan belum memadainya kuantitas sumber daya manusia (SDM) yang memberikan pelayanan sehingga belum optimalnya pelayanan kepada masyarakat di Kota Bandung. Hal lain dari pada itu kurang strategisnya lokasi pelayanan kependudukan keliling. Serta belum optimalnya sosialisasi GISA oleh Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil kepada masyarakat di Kota Bandung.

MASALAH PENELITIAN

Memperhatikan latar belakang masalah di atas maka masalah-masalah penelitian dapat diidentifikasi yaitu masih terdapat masyarakat yang belum melakukan perekaman E-KTP di Kota Bandung, masih terdapat masyarakat yang belum tertib dalam kepengurusan dokumen kependudukan di Kota Bandung, rendahnya kesadaran masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan di Kota Bandung, kurang sosialisasi dari pemerintah terkait dokumen kependudukan di Kota Bandung, belum memadainya kuantitas Sumber Daya Manusia (SDM) pemberi pelayanan kependudukan kepada masyarakat di Kota Bandung, belum optimalnya sosialisasi GISA oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kepada masyarakat di Kota Bandung. Berdasarkan identifikasi masalah maka pokok permasalahan yang akan diteliti dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana peranan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam mengoptimalkan Pelayanan Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan (GISA) di Kota Bandung Provinsi Jawa Barat?
2. Apa saja faktor penghambat dan faktor pendukung peranan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam mengoptimalkan Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan (GISA) di Kota Bandung Provinsi Jawa Barat?

3. Strategi apa saja untuk mengatasi faktor penghambat dalam mengoptimalkan Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan (GISA) di Kota Bandung Provinsi Jawa Barat?

KAJIAN PUSTAKA

➤ **Peranan**

Soekanto (2012:212) menjelaskan bahwa “peranan (*role*) merupakan aspek dinamis kedudukan (*status*). Apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka ia menjalankan sesuatu peranan.

Lebih lanjut, Levinson (dalam Soekanto) menjelaskan peranan mencakup 3 (tiga) hal, yaitu:

1. Peranan meliputi norma-norma yang dihubungkan dengan posisi atau tempat seseorang dalam masyarakat. Peranan dalam arti ini merupakan rangkaian peraturan-peraturan yang membimbing seseorang dalam kehidupan bermasyarakat.
2. Peranan merupakan suatu konsep tentang apa yang dapat dilakukan oleh individu dalam masyarakat sebagai organisasi.
3. Peranan juga dapat dikatakan sebagai perilaku individu yang penting bagi struktur sosial masyarakat².

Hendropuspito dalam Narwoko dan Bagong (2011:60) mengemukakan bahwa berdasarkan pelaksanaannya, peranan sosial dapat dibedakan menjadi dua, yaitu:

1. Peranan yang diharapkan (*expected roles*): Cara ideal dalam pelaksanaannya, peran menurut penilaian masyarakat menghendaki peranan yang diharapkan dilaksanakan secermat-cermatnya dan peranan ini tidak dapat ditawar dan harus dilaksanakan seperti yang ditentukan.
2. Peranan yang disesuaikan (*actual roles*): yaitu cara bagaimana sebenarnya peranan itu dilaksanakan. Peranan ini pelaksanaannya lebih luwes, dapat disesuaikan dengan situasi setempat, tetapi kekurangan yang muncul dapat dianggap wajar oleh masyarakat.

Sementara itu, berdasarkan cara perolehannya, peranan dapat di bedakan menjadi dua, yaitu:

1. Peranan bawaan (*ascribe roles*): yaitu peranan yang diperoleh secara otomatis, bukan karena usaha.
2. Peranan pilihan (*achieves roles*): yaitu peranannya yang diperoleh atas dasar keputusannya sendiri.

Roesmidi dan Riza (2008:59) menyatakan bahwa “Peranan adalah aspek dinamis suatu lembaga. Peranan mewakili tata institusional suatu lembaga dalam hal ini pemerintah”.

Berdasarkan apa yang dikemukakan menurut para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa peranan suatu kedudukan seseorang atau suatu lembaga yang memiliki bagian penting dalam situasi yang terjadi atau kondisi tertentu dalam melaksanakan tugas

dan fungsi yang berkaitan dengan hak serta kewajibannya, dalam hal ini yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung Provinsi Jawa barat yang memiliki tujuan untuk mengoptimalkan dan menjalankan pelayanan Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan (GISA) kepada masyarakat Kota Bandung Provinsi Jawa Barat.

➤ **Optimalisasi**

Optimalisasi dalam pandangan masyarakat sering dikaitkan dengan hasil yang dicapai sesuai dengan keinginan, sehingga optimalisasi merupakan suatu wujud pencapaian dari hasil sesuai dengan harapan secara efektif dan efisien. Optimalisasi banyak juga diartikan sebagai ukuran dimana semua kebutuhan dapat dipenuhi dari kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan. Berikut merupakan Optimalisasi dari pendapat para ahli.

Menurut Winardi (1999:363) menyatakan bahwa Optimalisasi adalah ukuran yang menyebabkan tercapainya tujuan sedangkan jika dipandang dari sudut usaha, optimalisasi adalah usaha memaksimalkan kegiatan sehingga mewujudkan keuntungan yang diinginkan atau dikehendaki. Dari uraian tersebut diketahui bahwa optimalisasi hanya dapat diwujudkan apabila perwujudannya secara efektif dan efisien. Dalam penyelenggaraan organisasi, senantiasa tujuan diarahkan untuk mencapai hasil secara efektif dan efisien agar optimal.

➤ **Pelayanan**

Menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiansyah) (2011:46) menyatakan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator kualitas

pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

1. *Tangibles* (berwujud) : kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi. Indikatornya adalah :
 - a) Penampilan petugas / aparatur dalam melayani pelanggan
 - b) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
 - c) Kemudahan dalam proses pelayanan
 - d) Kedisiplinan petugas / aparatur dalam melakukan pelayanan
 - e) Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
 - f) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
2. *Reability* (kehandalan) : kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Indikatornya adalah:
 - a) Kecermatan petugas dalam melayani
 - b) Memiliki standar pelayanan yang jelas
 - c) Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
 - d) Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
3. *Responsive* (ketanggapan) : kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Indikatornya adalah:

- a) Merespon setiap pelanggan / pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
 - b) Petugas / aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
 - c) Petugas / aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
 - d) Petugas / aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
 - e) Petugas / aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
 - f) Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas
4. *Assurance* (jaminan) : kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen, indikatornya adalah :
 - a) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
 - b) Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
 - c) Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
 - d) Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
 5. *Emphaty* (Empati) : sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen. Indikatornya adalah :
 - a) Mendahulukan kepentingan pelanggan / pemohon
 - b) Petugas melayani dengan sikap ramah
 - c) Petugas melayani dengan sikap sopan santun
 - d) Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda – bedakan)

e) Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Pelaksanaan jalannya pemerintahan yang baik tentunya dimana para pegawai yang bekerja sebagai pemberi pelayanan memberikan pelayanan yang baik bagi penduduk dalam kepengurusan segala sesuatu yang berkaitan dengan masalah kependudukan maupun masalah – masalah lain. Adanya pelayanan yang maksimal diberikan kepada penduduk akan memberikan dampak yang baik bagi penduduk itu sendiri maupun bagi kepentingan pemerintahan daerah. Penduduk tidak akan merasa canggung untuk mengurus segala sesuatu jika proses dan pelayanan yang diberikan baik.

Setelah mengetahui bagaimana peranan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam mengoptimalkan pelayanan GISA di Kota Bandung Provinsi Jawa Barat, selanjutnya peneliti menggunakan analisis SWOT untuk mendapatkan strategi apa saja untuk mengatasi faktor penghambat dalam mengoptimalkan pelayanan GISA di Kota Bandung. SWOT merupakan akronim dari kata-kata “*strength*” (kekuatan), “*weakness*” (kelemahan), “*opportunities*” (peluang), “*threats*” (ancaman) sesuai disebutkan dalam Rangkuti (2014:84).

Dengan menentukan bagaimana strategi memanfaatkan kekuatan untuk mendapatkan peluang (SO), menentukan strategi meminimalkan kelemahan untuk memanfaatkan peluang (WO), menentukan strategi yang memanfaatkan kekuatan untuk mengatasi ancaman (ST), dan menentukan strategi yang meminimalkan kelemahan dan menghindari ancaman (WT). Analisis SWOT digunakan untuk

menentukan isu-isu strategis dalam pengoptimalan pelayanan GISA di Kota Bandung.

Isu-isu strategis yang didapat dari hasil analisis SWOT akan diuji dan dinilai dengan menggunakan *Litmus Test* menurut Bryson (2017:184-185) untuk menentukan tingkat kestrategisan yang tepat. Hasil *Litmus Test* akan menghasilkan strategi apa yang tepat dilakukan terhadap fokus pengoptimalan pelayanan GISA di Kota Bandung Provinsi Jawa Barat.

TEKNIK ANALISIS DATA

Menurut Bogdan (dalam Sugiyono) (2013:244) menyatakan bahwa, “Analisis data ialah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan ke dalam unit – unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih nama yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain”.

Arikunto (2013:239) menyebutkan, “analisis data penelitian deskriptif menghasilkan data yang diklasifikasikan menjadi dua kelompok data, yaitu data kuantitatif yang berbentuk angka – angka dan data kualitatif yang dinyatakan dalam kata – kata dan simbol”.

Menurut Miles dan Huberman (dalam Noeng Muhadjir) (2000:45-46), mengemukakan langkah menganalisa pengumpulan data, yaitu:

Pertama, meringkaskan data kontak langsung dengan orang, kejadian dan situasi di lokasi penelitian. Pada langkah pertama ini termasuk pula

memilih dan meringkaskan dokumen yang relevan. Kedua, pengkodean. Pengkodean ini hendaknya memperhatikan setidaknya-tidaknya empat hal yang pertama digunakan simbol atau ringkasan, yang kedua Kode dibangun dalam suatu struktur tertentu, yang ketiga Kode dibangun dalam suatu struktur tertentu, yang keempat Kode dibangun dengan tingkat rinci tertentu, dan yang kelima yaitu keseluruhannya dibangun dalam suatu sistem yang integratif. Ketiga, dalam analisis selama pengumpulan data adalah pembuatan catatan obyektif. Peneliti perlu mencatat sekaligus mengklasifikasikan dan mengedit jawaban atau situasi sebagaimana adanya, factual atau obyektif-deskriptif. Keempat, membuat catatan reflektif. Tuliskan apa yang terangan dan terfikir oleh peneliti dalam sangkut-paut dengan catatan obyektif tersebut di atas. Harap dipisahkan dan diberi kode yang berbeda antara catatan obyektif dengan catatan reflektif. Kelima, membuat catatan marginal. Miles dan Huberman memisahkan komentar peneliti mengenai substansinya dengan yang mengenai metodologinya. Komentar substansial dia masukkan ke dalam catatan marginal. Keenam, penyimpanan data. Untuk menyimpan data setidaknya tiga hal yang perlu diperhatikan yaitu, Diberi label, Mempunyai format yang uniform dan memperhatikan normalisasi tertentu Menggunakan angka indeks dengan sistem yang

terorganisasi baik Ketujuh, analisis selama pengumpulan data merupakan pembuatan memo. Memo yang dimaksud oleh Miles dan Huberman adalah teoritisasi ide atau konseptualisasi ide, dimulai dengan pengembangan pendapat atau proposisi. Kedelapan, analisis antar lokasi. Ada kemungkinan bahwa studi dilakukan pada lebih dari satu lokasi atau dilakukan oleh lebih dari satu staf peneliti. Pertemuan antar peneliti untuk menuliskan kembali catatan deskriptif, catatan reflektif, catatan marginal, dan memo masing-masing lokasi atau masing-masing peneliti menjadi yang conform satu dengan lainnya, perlu dilakukan. Kesembilan, pembuatan ringkasan sementara lokasi. Isinya lebih bersifat matriks tentang ada tidaknya data yang dicari pada setiap lokasi.

Selanjutnya setelah langkah tersebut dilakukan, maka selanjutnya dilakukan analisis SWOT terhadap data yang diperoleh. SWOT merupakan akronim dari kata-kata “*strength*” (kekuatan), “*weakness*” (kelemahan), “*opportunities*” (peluang), “*threats*” (ancaman) yang dihadapi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dalam mengoptimisasi pelayanan GISA. Teknik analisis ini memiliki asumsi bahwa strategi yang tepat dapat memaksimalkan kekuatan dan optimalisasi peluang serta menekan kelemahan dan ancaman.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini berisi pengumpulan fakta, data dan informasi yang berasal dari penelitian lapangan (*field*

research) tentang Peranan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Dalam Mengoptimalkan Pelayanan Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan (GISA) di Kota Bandung Provinsi Jawa Barat yang kemudian dibahas dan dianalisis.

➤ **Peranan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Dalam Mengoptimalkan Pelayanan Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan (GISA) Di Kota Bandung**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai peranan bawaan (*ascribe roles*) yaitu membantu masyarakat yang tinggal di Kota Bandung baik itu WNI, WNA, Warga Kota Bandung maupun bukan Warga Kota Bandung. Dengan program pelayanan GISA, maka DISDUKCAPIL Kota Bandung melakukan kegiatan jemput bola terjun langsung ke lingkungan masyarakat seperti tingkat Kecamatan, Kelurahan untuk tingkat RT dan RW agar bisa mengoptimalkan program pelayanan GISA dengan baik dan memiliki harapan agar seluruh masyarakat Kota Bandung bisa mendukung program GISA dengan baik. Sedangkan untuk peranan pilihan (*achieves roles*) seiring dengan perubahan dan perkembangan zaman, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memilih untuk menyesuaikan diri dengan masa kini yaitu menginovasi pelayanan kependudukan agar lebih mendekatkan diri kepada masyarakat untuk memenuhi sebuah tujuan yang diinginkan yaitu mengoptimalkan program pelayanan GISA.

➤ **Faktor Penghambat dan Pendukung Peranan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Dalam Mengoptimalkan Pelayanan Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan (GISA) di Kota Bandung Provinsi Jawa Barat**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor penghambat dalam peranan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam mengoptimalkan GISA adalah masih banyak masyarakat Kota Bandung yang belum paham akan proses permohonan penggunaan dokumen kependudukan seperti KTP, KK, KIA, Akta Kelahiran, Akta Kematian dll, belum pahamnya masyarakat akan manfaat dokumen kependudukan tersebut dan keengganan masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan. Dengan kekurangan tersebut, meskipun sudah ada inovasi pelayanan E-SPASI, masyarakat belum bisa meluangkan waktu sedikit untuk mengurus dokumen kependudukan yang terbukti ketika datang ke kantor DISDUKCAPIL Kota Bandung untuk ke loket pelayanan, antriannya sudah didahului oleh orang lain bahkan meskipun sudah datang sekalipun belum melengkapi persyaratan yang diminta padahal persyaratan tersebut sudah diinfokan. Jadi faktor penghambat yang menyebabkan program pelayanan GISA di Kota Bandung menjadi tidak optimal yaitu pemahaman masyarakat Kota Bandung yang masih kurang. Sedangkan faktor pendukungnya ialah seluruh pelayanan kependudukan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kepada masyarakat Kota Bandung sudah berjalan baik dengan

pelayanan yang ramah, sopan dan santun. Masing-masing pegawai yang melayani sudah menerapkan 3 S yaitu Salam, Sapa dan Senyum saat melayani masyarakat. Dengan menerapkan pola tersebut masyarakat Kota Bandung menjadi puas dan senang akan keramahan pelayanan kependudukan yang diterima. Dan dari kepuasan akan pelayanan tersebut, masyarakat Kota Bandung menjadi lebih sadar akan pentingnya mengurus dokumen dan memutakhirkan dokumen kependudukan.

➤ **Strategi Untuk Mengatasi Faktor Penghambat Dalam Mengoptimalkan Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan (GISA) di Kota Bandung**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi yang dapat digunakan untuk keberhasilan peranan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam mengoptimalkan pelayanan GISA di Kota Bandung sebagai berikut:

1. Isu sangat strategis, meliputi:
 - a. Meningkatkan komitmen pemerintah daerah dalam mengoptimalkan pelayanan GISA di Kota Bandung;
 - b. Meningkatkan sosialisasi pelayanan GISA kepada masyarakat Kota Bandung;
 - c. Pengesahan APBD dan APBDP Kota Bandung tepat waktu;
 - d. Adanya sistem yang memadai dalam mengatur koordinasi dengan SKPD terkait dalam pelaksanaan yang berurusan dengan Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil;

- e. Melakukan peningkatan informasi data kependudukan dan peningkatan pemanfaatan data kependudukan agar terintegrasi dengan lembaga pelayanan publik demi mendukung pembangunan organisasi perangkat daerah.
2. Isu cukup strategis meliputi:
 - a. Mengoptimalkan fungsi pegawai yang ada untuk melaksanakan tugas masing-masing pada pengoptimalan program GISA dalam pelayanan publik;
 - b. Penetapan peraturan yang mengatur pelaksanaan teknis secara pasti dan lebih awal;
 - c. Membuat permohonan penambahan jumlah SDM aparatur serta pelatihan dan pembinaan dalam rangka peningkatan kualitas SDM;
 - d. Mendesak pemerintah pusat agar melimpahkan wewenang sepenuhnya kepada pemerintahan daerah terkait pelayanan dokumen kependudukan;
 - e. Melakukan koordinasi dengan membentuk forum koordinasi terkait pengoptimalan pemanfaatan data kependudukan yang berintegrasi dengan seluruh lembaga pelayanan publik dan pemerintah pusat.

KESIMPULAN DAN SARAN

➤ **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas, maka peneliti dapat menyimpulkan sebagai berikut:

1. Peranan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam mengoptimalkan pelayanan GISA di

Kota Bandung secara umum DISDUKCAPIL Kota Bandung mempunyai peran yang sangat vital dalam pelayanan kepengurusan dokumen dan pemutakhiran data kependudukan seperti KTP-EL (Kartu Tanda Penduduk Elektronik), KK (Kartu Keluarga), Akta Kelahiran, Akta Kematian dll bagi masyarakat Kota Bandung karena sudah mempunyai peranan bawaan/sudah bertupoksi demikian. Dalam hal peranan pilihan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung menginovasi pelayanan kependudukan agar memudahkan masyarakat Kota Bandung dalam mengurus dan memutakhirkan dokumen kependudukan. Dengan inovasi tersebut diharapkan masyarakat Kota Bandung dapat mendukung Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dalam mengoptimalkan pelayanan GISA di Kota Bandung.

2. Faktor penghambat dalam peranan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk mengoptimalkan pelayanan GISA di Kota Bandung ini adalah sebagai berikut: 1) Kurang meratanya sosialisasi pelayanan GISA oleh DISDUKCAPIL Kota Bandung kepada masyarakat Kota Bandung; 2) Masyarakat Kota Bandung masih belum sepenuhnya sadar akan pentingnya mengurus dan memutakhirkan dokumen kependudukan; 3) Peraturan yang mengatur sebagai dasar hukum penerapan pelayanan kependudukan selalu berubah-ubah. Sedangkan

faktor pendukung dalam peranan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk mengoptimalkan pelayanan GISA di Kota Bandung adalah sebagai berikut: 1) Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung sudah menerapkan SOP (Standar Operasional Prosedur) dalam melayani kepengurusan dan memutakhirkan dokumen kependudukan kepada masyarakat Kota Bandung; 2) Adanya koordinasi yang baik dan antara staf pelayanan kepada pimpinan dalam hal ini KASI (Kepala Seksi), KABID (Kepala Bidang), Sekretaris Dinas dan Kepala Dinas dalam proses pelayanan kepengurusan dan pemutakhiran data kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung; 3) Dukungan sarana dan prasarana yang baik dapat memaksimalkan pelayanan kependudukan oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kepada masyarakat Kota Bandung; 4) Adanya penerapan inovasi pelayanan jemput bola yang baik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kepada masyarakat Kota Bandung agar bisa mendekatkan diri dengan masyarakat dengan memaksimalkan fasilitas publik seperti membuat gerai pelayanan berdasarkan 4 (empat) arah mata angin di Festival Citylink Mall untuk Bandung bagian selatan dan BTC Mall di Bandung bagian utara. Sebentar lagi akan ada gerai pelayanan di Mall di Bandung bagian barat dan Bandung bagian timur.

3. Strategi yang sebaiknya digunakan untuk keberhasilan pengoptimalan program pelayanan GISA di DISDUKCAPIL Kota Bandung adalah:

- a. Meningkatkan komitmen pemerintahan daerah dalam mengoptimalisasi pelayanan GISA di Kota Bandung;
- b. Meningkatkan sosialisasi pelayanan GISA kepada masyarakat Kota Bandung;
- c. Pengesahan APBD dan APBDP Kota Bandung tepat waktu;
- d. Adanya sistem yang memadai dalam mengatur koordinasi dengan SKPD terkait dalam pelaksanaan yang berurusan dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- e. Melakukan peningkatan informasi data kependudukan dan peningkatan pemanfaatan data kependudukan agar terintegrasi dengan lembaga pelayanan publik demi mendukung pembangunan organisasi perangkat daerah.

➤ **Saran**

Berdasarkan kesimpulan di atas maka peneliti dapat memberikan saran sebagai bahan masukan dan evaluasi terkait peranan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam mengoptimalisasi pelayanan GISA di Kota Bandung Provinsi Jawa Barat sebagai berikut:

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung harus

meningkatkan sosialisasi pelayanan GISA di Kota Bandung agar seluruh Kecamatan di Kota Bandung bisa menerapkan program pelayanan GISA dengan baik dan bisa meningkatkan kepuasan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan;

2. Masyarakat Kota Bandung harus mempunyai kesadaran tinggi akan pentingnya mengurus dan memutakhirkan dokumen kependudukan karena itu sudah menjadi salah satu kewajiban sebagai Warga Negara Indonesia;
3. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung harus lebih aktif dan vokal untuk mengeluarkan opini, masukan dan berkoordinasi lebih baik dengan Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri (DITJEN DUKCAPIL KEMENDAGRI) dan Pemerintah Kota Bandung (PEMKOT Bandung) terkait peraturan yang menjadi dasar hukum penerapan pelayanan kependudukan kepada masyarakat agar tidak sering berubah-ubah.

Untuk peneliti selanjutnya yang menggunakan objek penelitian yang sama, diharapkan dapat menggunakan desain penelitian dan teknik analisis data yang berbeda dalam konsep program pelayanan GISA dan pelayanan kependudukan lainnya agar lebih memperbanyak sumber-sumber dan referensi yang akurat terkait permasalahan yang diangkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian*. Rineka Cipta. Jakarta.
- _____, Suharsimi, 2013, *Prosedur Penelitian*, Rineka Cipta. Jakarta.
- Bryson, John M.2007. *Perencanaan Strategis Bagi Organisasi Sosial*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Hardiansyah .2011.*Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media.Yogyakarta.
- Husaini Usman & Purnomo Setiady Akbar. 2017. *Metodologi Penelitian Sosial*. Bumi Aksara. Bandung
- Irawan, Prasetya. 2007. *Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif untuk Ilmu-ilmu Sosial*. DIA FISIP UI. Jakarta.
- Muhadjir, Noeng. 2000. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi IV*. Rake Sarasin. Jakarta.
- Narwoko. 2011. *Sosiologi Teks Pengantar dan Terapan Edisi Ketiga*. Prenada Media Group. Jakarta.
- Nawawi, Hadar. 2007. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta.
- Ratminto, Winarsih, A. Septi. 2012. *Manajemen pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizens Charter dan Standar Pelayanan*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Rangkuti, Freddy.2014. *Teknik Membedah Kasus Analisis SWOT*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ridwan. 2004. *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Alfabeta. Bandung.
- Roesmidi. 2008. *Pemberdayaan Masyarakat*. Alqaprint. Sumedang.
- Silalahi, Ulber. 2010. *Metodologi Penelitian Sosial*. Refika Aditama. Bandung.
- Simangunsong, Fernandes. 2016. *Metode Penelitian Pemerintahan*. Alfabeta. Bandung.
- Sinambela, L.P. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan dan Implementasi, cetakan kelima*. PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- _____, L.P. 2012. *Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan dan Implementasi, cetakan ketujuh*. PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Soekanto. 2012. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Usman Rian Sedan Abdi. 2012. *Metodologi Penelitian Sosial & Ekonomi*, Alfabeta. Bandung.
- Winardi. 1999. *Pengantar Manajemen Penjualan*. PT. Citra Aditya Bakti. Bandung.
- Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang – Undang 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.
- Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.
- Instruksi Mendagri Republik Indonesia Nomor 470/837/SJ Tentang Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan
- Data Konsolidasi Bersih Tahun 2017 Semester 2 dan Database e-KTP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung
- Data Konsolidasi Bersih Tahun 2017 Semester 2 dan Database Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung

JURNAL REGISTRATIE

■ VOL. 1 NO. 1, FEBRUARI 2019 : 1 - 20

Data Laporan Kelahiran dan Kematian by name by address yang diserahkan oleh setiap Kecamatan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung per Juni Tahun 2017

Data Konsolidasi Kementerian Dalam Negeri Semester 2 Tahun 2018

Data Pelayanan bulan desember dan Data Lampid sampai dengan bulan Desember Tahun 2018 DISDUKCAPIL Kota Bandung