

Received : 17 Jan 2025

Accepted : 17 Jan 2025

Published : 10 Feb 2025

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI SIDILAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BANDUNG BARAT

Vidi Wibiksana Santika¹Danny Permana²Rira Nuradhawati³**1,2,3) Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan Fisip Unjani***Email Korespondensi :*

Abstrak

Masalah administrasi kependudukan di Indonesia merupakan masalah yang sangat penting peranannya dalam pembangunan, karena dari administrasi kependudukan dapat diketahui data dan informasi kependudukan yang sesuai dengan kondisi kependudukan dan wilayah tempat tinggal penduduk. Pelayanan yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil seringkali terdapat permasalahan yang dirasakan masyarakat terkait pelayanan administrasi kependudukan antara lain penyelesaian dokumen kependudukan yang terlalu rumit dan lama, prosedur pelayanan yang berbelit-belit, petugas pelayanan yang tidak ramah terhadap masyarakat penerima layanan publik, adanya diskriminasi pelayanan, serta jauhnya akses ke pusat pelayanan membuat masyarakat abai dengan kebutuhan yang akan menopangnya dalam menjalani kehidupan sebagai warga negara.

Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui SIDILAN di Kabupaten Bandung Barat merupakan upaya Disdukcapil Kabupaten Bandung Barat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang kependudukan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan publik melalui SIDILAN di Kabupaten Bandung Barat ditinjau dari teori Parasuraman et al., (1988), yaitu: dimensi Keandalan (*reliability*), Ketanggapan (*responsiveness*), Keyakinan (*confidence*), Empati (*emphaty*), dan Berwujud (*tangible*). Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Teknik Pengumpulan data yang digunakan didapat dari hasil wawancara, studi literatur dan observasi, Penentuan informan dalam penelitian ini adalah teknik purposive. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik melalui SIDILAN ditinjau dari lima dimensi masih belum sepenuhnya baik. Karena pada beberapa dimensi masih terdapat pelayanan yang tidak memenuhi syarat pelayanan yang berkualitas dan tidak sesuai dengan harapan masyarakat.

Received : 17 Jan 2025

Accepted : 17 Jan 2025

Published :10 Feb 2025

Pelayanan administrasi “SIDILAN” ini memberikan akses langsung kepada penduduk khususnya warga Kabupaten Bandung Barat untuk mengajukan pelayanan administrasi kependudukan. Melalui aplikasi ini penduduk dapat mengajukan permohonan layanan, penjadwalan pelayanan, dan memonitor pelayanan yang diajukannya secara daring. Dengan adanya pelayanan administrasi kependudukan berbasis daring ini membuat masyarakat tidak perlu lagi datang ke kantor secara langsung, masyarakat dapat dengan mudah mengakses pelayanan tersebut dimanapun dan kapanpun. Oleh karena itu, dengan hadirnya layanan ini tidak hanya sebagai bentuk dari transformasi pelayanan publik dalam peningkatan kualitas pelayanan.

Pada penelitiann kali ini menggunakan metode deskriptif dan pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono (2005:21) menyatakan bahwa metode deskriptif adalah suatu metode yang digunakan untuk menggambarkan dan menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas. Dapat dikatakan bahwa penelitian deskriptif merupakan penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa yang terjadi pada saat sekarang. Sedangkan penelitian verifikatif adalah jenis penelitian yang bertujuan menguji suatu teori dengan menggunakan perhitungan yang berasal dari data statistik.

Metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif ini dilakukan secara intensif karena peneliti butuh data yang akurat dan hasil observasi lapangan, data – data dan dokumen yang di dapatkan dilapangan yang harus dideskriptifkan secaramendetail atas hasil analisis refleksi peneliti itu sendiri. Permasalahan mengenai admiistrasi kependudukan sebetulnya relatif hampir sama dengan permasalahan di daerah daerah lain, hal tersebut bermuara kepada budaya kerja dan budaya masyarakat yang masih kuat. Namun hal tersebut tidak menyurutkan langkah dan upaya disdukcapil Kabupaten Bandung Barat untuk berubah membangun suatu kinerja yang dapat meningkatkan kepuasan masyarakat melalui penyelenggaraan tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih. Ditinjau dari keandalan, kualitas pelayanan masih belum sepenuhnya baik, Masyarakat telah merasakan pelayanan yang baik dari segi kemudahan akses, berikutnya dari segi kedisiplinan petugas yang sudah baik. Ditinjau dari ketanggapan, sudah dirasakan Masyarakat, dan memberikan penilain positif terhadap ketanggapan petugas dalam membantu masyarakat untuk melakukan pelayanan, namun memang masih sering terjadi keterlambatan waktu respon yang dirasakan oleh masyarakat

Kata kunci: Pelayanan Publik, Pelayanan Kependudukan, SIDILAN

Abstract

Population administration problems in Indonesia are very important in development, because from population administration, population data and information can be known in

Received : 17 Jan 2025

Accepted : 17 Jan 2025

Published : 10 Feb 2025

accordance with population conditions and the area where the population lives. Services provided by the Population and Civil Registration Service often have problems felt by the community related to population administration services, including the completion of population documents that are too complicated and take a long time, complicated service procedures, service officers who are not friendly to the public receiving public services, discrimination in services, and the distance of access to service centers makes people ignore the needs that will support them in living their lives as citizens.

Population Administration Services through SIDILAN in West Bandung Regency are an effort by the West Bandung Regency Population and Civil Registration Service to improve the quality of public services in the population sector. The purpose of this study was to determine and analyze the quality of public services through SIDILAN in West Bandung Regency in terms of the theory of Parasuraman et al., (1988), namely: dimensions of Reliability, Responsiveness, Confidence, Empathy, and Tangible. This study uses a qualitative descriptive method. The data collection technique used was obtained from the results of interviews, literature studies and observations. Determination of informants in this study was a purposive technique. The results of the study indicate that the quality of public services through SIDILAN in terms of five dimensions is still not entirely good. Because in some dimensions there are still services that do not meet the requirements of quality services and do not meet community expectations. This "SIDILAN" administrative service provides direct access to residents, especially residents of West Bandung Regency, to apply for population administration services. Through this application, residents can apply for services, schedule services, and monitor the services they have applied for online. With the existence of this online-based population administration service, people no longer need to come to the office in person, people can easily access these services anywhere and anytime. Therefore, with the presence of this service is not only a form of public service transformation in improving the quality of service.

This study uses a descriptive method and a qualitative approach. According to Sugiyono (2005:21) states that the descriptive method is a method used to describe and analyze a research result but is not used to make broader conclusions. It can be said that descriptive research is research that tries to describe a symptom, an event that is happening at the present time. While verification research is a type of research that aims to test a theory using calculations derived from statistical data.

This descriptive research method with a qualitative approach is carried out intensively because researchers need accurate data and field observation results, data and documents obtained in the field that must be described in detail based on the results of the researcher's own reflection analysis. The problem of population administration is actually relatively similar to the

Received : 17 Jan 2025

Accepted : 17 Jan 2025

Published :10 Feb 2025

problems in other areas, this leads to a work culture and community culture that are still strong. However, this does not dampen the steps and efforts of the West Bandung Regency Population and Civil Registry Office to change to build a performance that can improve public satisfaction through the implementation of good and clean governance. In terms of reliability, the quality of service is still not entirely good, the community has felt good service in terms of ease of access, then in terms of officer discipline which is already good. In terms of responsiveness, it has been felt by the community, and has given a positive assessment of the responsiveness of officers in helping the community to provide services, but there are still often delays in response time felt by the community

Keywords: Public Service, Population Service, SIDILAN

PENDAHULUAN

Salah satu kewenangan yang dimiliki Pemerintah Daerah sesuai dengan Undang-undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yaitu melakukan pelayanan kepada masyarakat. Wujud dari pelayanan yang diberikan sebagai suatu upaya dalam memberikan hak dasar warga negara adalah dalam administrasi kependudukan. Dimana mekanisme mengenai administrasi kependudukan telah diatur dalam undang-undang Nomor 24 tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan salah satu penyelenggara pelayanan publik pada pemerintah daerah. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menyelenggarakan pelayanan publik dalam bidang administrasi kependudukan.

Masalah administrasi kependudukan di Indonesia merupakan masalah yang sangat penting peranannya dalam pembangunan, karena dari administrasi kependudukan dapat diketahui data dan informasi kependudukan yang sesuai dengan kondisi kependudukan dan wilayah tempat tinggal penduduk. Pelayanan yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil seringkali terdapat permasalahan yang dirasakan masyarakat terkait pelayanan administrasi kependudukan antara lain penyelesaian dokumen kependudukan yang terlalu rumit dan lama, prosedur pelayanan yang berbelit-belit, petugas pelayanan yang tidak ramah terhadap masyarakat penerima layanan publik, adanya diskriminasi pelayanan, serta jauhnya akses ke pusat pelayanan

Received : 17 Jan 2025

Accepted : 17 Jan 2025

Published :10 Feb 2025

membuat masyarakat abai dengan kebutuhan yang akan menopangnya dalam menjalani kehidupan sebagai warga negara.

gdgn Presentase Perekaman Kartu Tanda Penduduk

Kabupaten Bandung Barat Tahun 2023

NO	WILAYAH	JUMLAH PENDUDUK	PEREKAMAN	PRESENTASE
1	Lembang	205,421	149,674	72.8620735
2	Parongpong	115,245	84,605	73.41316326
3	Cisarua	83,173	60,718	73.00205596
4	Cikalongwetan	133,485	95,364	71.44173503
5	Cipeundeuy	91,982	66,572	72.3750299
6	Ngamprah	181,416	133,840	73.77519072
7	Cipatat	149,218	106,101	71.10469246
8	Padalarang	190,209	138,158	72.63483852
9	Batujajar	114,478	82,132	71.74478939
10	Cihampelas	143,895	100,449	69.80715105
11	Cililin	102,168	72,598	71.05747396
12	Cipongkor	106,756	73,674	69.0115778
13	Rongga	63,530	45,675	71.89516764
14	Sindangkerta	78,265	55,676	71.13780106
15	Gununghalu	82,408	60,757	73.72706533
16	Saguling	36,858	26,359	71.51500353
	Jumlah	1,878,507	1,352,352	71.99078843

Sumber : Laporan Disdukcapil Kabupaten Bandung Barat, 2024

Tabel diatas menunjukkan bahwa peresentase perekaman kartu penduduk masih berada di 71% yang mana artinya masih banyak penduduk yang belum melakukan perekaman kartu penduduk sehingga tidak memiliki kartu identitas yang dimana seharusnya sudah menjadi hak

Received : 17 Jan 2025

Accepted : 17 Jan 2025

Published :10 Feb 2025

dari warga negeri memiliki identitas. Guna mengatasi permasalahan yang sudah dikemukakan diatas, Disdukcapil Kabupaten Bandung Barat memiliki program pendataan administrasi penduduk, yaitu sidilan, layanan ini dilakukan untuk memberikan kemudahan masyarakat dalam melakukan administrasi kependudukan. Dalam pelaksanaan sidilan ini merupakan upaya pemerintah daerah untuk membantu masyarakat agar lebih mudah dalam melakukan administrasi kependudukan.

Layanan sidilan memiliki tujuan untuk memberikan layanan "jemput bola" bagi para lansia, penyandang disabilitas maupun penduduk yang memiliki keterbatasan akses untuk melaksanakan administrasi kependudukan, serta penduduk yang sedang sakit berupa perekaman KTP elektronik, pencetakan akta kelahiran, serta translasi akta kelahiran bagi penyandang tuna netra, sehingga diharapkan hak terhadap kepemilikan dokumen kependudukan dapat terpenuhi. Yang mendasari pelayanan ini yaitu Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Secara Daring. Dalam pasal 1 ayat dua (2) peraturan tersebut, disebutkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan daring yang selanjutnya disebut Pelayanan Adminduk Daring merupakan proses pengurusan dokumen kependudukan yang pengiriman data/berkas persyaratannya dilakukan dengan media elektronik yang berbasis web dengan memanfaatkan fasilitas teknologi, komunikasi, dan informasi. Dengan ditetapkannya peraturan tersebut, menandakan bahwasanya saat ini Pemerintah Indonesia tengah melakukan upaya dalam membangun tata kelola pemerintahan yang lebih efektif dan efisien dalam sistem pelayanan administrasi kependudukan. Dalam hal ini cara yang dilakukan adalah dengan menerapkan mekanisme pelayanan secara daring.

Pelayanan administrasi "SIDILAN" ini memberikan akses langsung kepada penduduk khususnya warga Kabupaten Bandung Barat untuk mengajukan pelayanan administrasi kependudukan. Melalui aplikasi ini penduduk dapat mengajukan permohonan layanan, penjadwalan pelayanan, dan memonitor pelayanan yang diajukannya secara daring. Dengan adanya pelayanan administrasi kependudukan berbasis daring ini membuat masyarakat tidak perlu lagi datang ke kantor secara langsung, masyarakat dapat dengan mudah mengakses

Received : 17 Jan 2025

Accepted : 17 Jan 2025

Published : 10 Feb 2025

pelayanan tersebut dimanapun dan kapanpun. Oleh karena itu, dengan hadirnya layanan ini tidak hanya sebagai bentuk dari transformasi pelayanan publik dalam peningkatan kualitas pelayanan.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian merupakan suatu pendekatan untuk mendapatkan data dengan tujuan yang telah ditetapkan. Metode penelitian ini diperlukan agar memudahkan peneliti dalam memperoleh data yang valid sehingga hasil penelitian dapat digunakan baik untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah. Memahami disini berarti menjelaskan satu permasalahan atau informasi yang sebelumnya tidak diketahui dan selanjutnya menjadi lebih paham, sedangkan memecahkan berarti upaya pencegahan agar terjadinya masalah.

Pada penelitiann kali ini menggunakan metode deskriptif dan pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono (2005:21) menyatakan bahwa metode deskriptif adalah suatu metode yang digunakan untuk menggambarkan dan menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas. Dapat dikatakan bahwa penelitian deskriptif merupakan penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa yang terjadi pada saat sekarang. Sedangkan penelitian verifikatif adalah jenis penelitian yang bertujuan menguji suatu teori dengan menggunakan perhitungan yang berasal dari data statistik.

Metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif ini dilakukan secara intensif karena peneliti butuh data yang akurat dan hasil observasi lapangan, data – data dan dokumen yang di dapatkan dilapangan yang harus dideskriptifkan secaramendetail atas hasil analisis refleksi peneliti itu sendiri. Sebab pada pendekatan penelitian kualitatif, daya nalar peneliti sangat penting karena peneliti sebagai instrument penelitian. Sesuai dengan pendapat Locke et al yang dikutip oleh Creswell dalam bukunya *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed* yaitu: “penelitian kualitatif adalah penelitian interpretif, yang didalamnya peneliti terlibat dalam pengalaman yang berkelanjutan dan terus menerus dengan para partisipan. Keterlibatan inilah yang nantinya memunculkan serangkaian isu – isu strategis, etis, dan personal dalam proses penelitian kualitatif”.(Cresswell, 2016)

Received : 17 Jan 2025

Accepted : 17 Jan 2025

Published :10 Feb 2025

KERANGKA PEMIKIRAN

Pemerintah yaitu organisasi atau wadah orang yang mempunyai kekuasaan dan lembaga yang mengurus masalah kenegaraan dan kesejahteraan rakyat dan Negara. Pemerintah pada dasarnya merupakan pelayan masyarakat, pemerintah tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi juga untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya agar mencapai tujuan bersama.

Pada hakikatnya kualitas pelayanan publik dapat menentukan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah sebagai pihak yang memberikan layanan. Masyarakat sebagai penerima layanan dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Semakin baik pelayanan yang diberikan, maka penilaian masyarakat juga akan positif dan meningkatkan kepercayaan mereka kepada pemerintah, dan begitupun sebaliknya.

Meningkatkan kualitas layanan publik merupakan bagian yang harus ditingkatkan oleh pemerintah, dan pelayanan publik dianggap sebagai indikator utama kinerja pemerintah. Kinerja pelayanan publik yang dilakukan secara handal, efisien, efektif serta akuntabel menjadi titik keberhasilan pemerintah dalam melayani masyarakat serta menjadi potret nyata bagi kinerja pemerintah di mata masyarakat.

Parasuraman et al., (1988) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan publik dapat diukur dari lima dimensi utama. Dimensi tersebut terdiri atas keandalan, ketanggapan, keyakinan, empati dan berwujud. Keandalan terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat. Ketanggapan meliputi keinginan untuk membantu konsumen secara bertanggung jawab terhadap mutu pelayanan yang diberikan. Keyakinan mencakup kemampuan, pengetahuan, kesopanan, dan integritas yang dimiliki para penyedia layanan. Empati meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.

Kerangka pemikiran yang berbasis teori kualitas pelayanan publik oleh Parasuraman et al., (1988). akan peneliti gunakan untuk menjawab permasalahan yang ada dalam penelitian.

Received : 17 Jan 2025

Accepted : 17 Jan 2025

Published :10 Feb 2025

Kajian dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Sidilan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat. Kualitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Sidilan tersebut ditinjau dari lima dimensi utama berupa berwujud, keandalan, daya tanggap, keyakinan, dan empati. Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, maka peneliti merumuskan proposisi yang menjadi acuan dasar dalam melakukan penelitian ini. Proposisi merupakan dugaan sementara dari sebuah penelitian terhadap fenomena yang terjadi. Proposisi dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan yang baik ditentukan oleh lima dimensi yang meliputi keandalan, ketanggapan, keyakinan, empati dan berwujud.

PEMBAHASAN

1. Kualitas Pelayanan Publik melalui SIDILAN pada Disdukcapil Kabupaten Bandung Barat

Pemerintah Kabupaten Bandung Barat merupakan salah satu pemerintah daerah yang terus berupaya untuk memberikan pemenuhan kebutuhan dasar dan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakatnya. Dalam melaksanakan fungsi untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakatnya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam menjalankan tugas dan fungsinya di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil tentunya tidak terlepas dari berbagai permasalahan yang dihadapi baik internal maupun eksternal, akan tetapi permasalahan-permasalahan yang dihadapi tersebut harus dipandang sebagai suatu tantangan dan peluang dalam rangka meningkatkan dan mengembangkan pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat.

Permasalahan mengenai administrasi kependudukan sebetulnya relatif hampir sama dengan permasalahan di daerah-daerah lain, hal tersebut bermuara kepada budaya kerja dan budaya masyarakat yang masih kuat. Namun hal tersebut tidak menyurutkan langkah dan upaya Disdukcapil Kabupaten Bandung Barat untuk berubah membangun suatu kinerja yang dapat meningkatkan kepuasan masyarakat melalui penyelenggaraan tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih.

Received : 17 Jan 2025

Accepted : 17 Jan 2025

Published : 10 Feb 2025

Tantangan yang paling nyata dihadapi terkait dengan Kependudukan dan Pencatatan Sipil, adalah bahwa dinamika pembangunan daerah harus bergerak cepat yang diakibatkan oleh adanya perkembangan global di berbagai sektor kehidupan masyarakat yang tidak dapat dihindari, tuntutan masyarakat yang semakin tinggi terhadap kualitas pelayanan publik menjadi *pressure* tersendiri bagi disdukcapil Bandung Barat. Menurut hasil studi kepustakaan yang dilakukan oleh peneliti diketahui bahwa disdukcapil Kabupaten Bandung Barat memiliki beberapa masalah-masalah yang dihadapi dalam melaksanakan kinerjanya sebagai Dinas yang memberikan pelayanan yaitu.

1. Keterbatasan sumber daya manusia, secara kuantitas jumlah SDM penyelenggara pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Bandung Barat belum memadai karena sebagian besar masih berstatus tenaga kontrak dan tenaga sukarela. Lebih dari itu secara kualitas kemampuan (skill) yang dimiliki masih perlu ditingkatkan terutama dalam hal teknologi informasi, manajemen dan pemahaman yuridis. Sehingga untuk mengimplementasikan organisasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) sebagaimana yang diamanatkan dalam Permendagri Nomor 25 Tahun 2011 tentang Pedoman Pengkajian, Pengembangan dan Pengelolaan SIAK belum dapat di laksanakan secara optimal
2. Keterbatasan dana operasional, alokasi anggaran untuk penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil masih terbatas.
3. Lemahnya koordinasi, penyelenggaraan pelayanan belum dilaksanakan secara optimal berkaitan dengan lemahnya koordiasi antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan Kecamatan, Desa, Institusi Pengadilan dan Kementrian Agama serta instasi terkait lainnya.
4. Keterbatasan sarana dan prasarana penyelenggaraan pelayanan, penyelenggaraan pelayanan belum secara optimal menggunakan teknologi informasi komunikasi.
5. Belum optimalnya partisipasi masyarakat, kesadaran dan pemahaman akan pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan dan catatan sipil belum optimal.

Received : 17 Jan 2025

Accepted : 17 Jan 2025

Published : 10 Feb 2025

6. Penyelenggaraan sistem administrasi kependudukan (SAK) belum tertib dan tertata, pada semua tatanan baik Dinas, Kecamatan, Desa, terutama pada tingkat RT/RW maupun masyarakat sendiri, proses pencatatan administrasi kependudukan belum terselenggara secara optimal, sehingga identitas data penduduk cenderung beragam pada setiap dinas terkait.
7. Belum proporsionalnya kualitas data dan informasi kependudukan, dengan belum maksimalnya penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil berdampak kualitas data dan informasi kependudukan belum proporsional.
8. Pola Pikir (*mind-set*) dan Budaya Kerja. Pola pikir (*mid-set*) dan budaya kerja (*culture set*) birokrat belum sepenuhnya mendukung birokrasi yang efisien, efektif, produktif dan professional. Selain itu, pola pikir birokrat belum sepenuhnya memiliki pola pikir yang melayani masyarakat, belum mencapai kinerja yang lebih baik dan belum berorientasi pada hasil.

Disdukcapil Kabupaten Bandung Barat dalam menghadapi permasalahan tersebut maka harus memiliki capaian kinerja untuk mengatasi permasalahan tersebut agar pelayanan publik terlaksana dengan baik, oleh karena itu tentunya memiliki target dalam kinerja pelayanan, yang dimana pada tahun 2024 memiliki target sesuai dengan Renja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat yaitu. Kinerja merupakan suatu istilah secara umum yang digunakan untuk sebagian atau seluruh tindakan atau aktivitas dari suatu organisasi pada suatu periode dengan referensi pada sejumlah standar seperti biaya-biaya masa lalu atau yang diproyeksikan, dengan dasar efisiensi, pertanggungjawaban atau akuntabilitas manajemen dan semacamnya. Pengukuran kinerja dilakukan sebagai evaluasi untuk memperbaiki kinerja pemerintah, pengalokasian sumber daya dan pembuatan keputusan, dan mewujudkan pertanggung jawaban publik.

Received : 17 Jan 2025

Accepted : 17 Jan 2025

Published :10 Feb 2025

**Target Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Bandung Barat 2024**

Indikator Kinerja	Target Pencapaian
Persentase Penduduk Memiliki KTP-EL	93
Presentase Kepala Keluarga yang memiliki kartu keluarga	83
Presentase Anak Ber KIA	25
Preentase Penduduk Ber Akta Kelahiran	36
Preentase Penduduk Ber Akta Kelahiran 0-18 Tahun	96
Presentase Penertiban Akta Kematian	32
Presentase Lembaga Yang Memanfaatkan Data Kependudukan	20
Profil Kependudukan yang Terselesaikan	1 (Dokumen)

Sumber: Renja Disdukcapil KBB, 2024

Tabel diatas memberikan gambaran bahwa Disdukcapil memiliki target yang cukup tinggi, oleh karena itu dalam rangka memenuhi target maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung memanfaatkan inovasi pelayanan publik yaitu aplikasi berbasis web yang bernama SIDILAN dalam menjawab permasalahan yang terjadi dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan. Aplikasi ini merupakan sebuah alat yang digunakan untuk melakukan pelayanan secara online. Hal ini bertujuan agar masyarakat dapat mendapatkan pelayanan dengan lebih cepat dan lebih dekat dalam mengakses pelayanan kependudukan.

Received : 17 Jan 2025

Accepted : 17 Jan 2025

Published : 10 Feb 2025

Untuk mengetahui kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui SIDILAN, peneliti menggunakan teori dimensi kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Parasuraman et al., (1988), yaitu: dimensi Keandalan (*reliability*), Ketanggapan (*responsiveness*), Keyakinan (*confidence*), Empati (*emphaty*), dan Berwujud (*tangible*).

a. Kualitas Pelayanan dilihat dari Dimensi Keandalan

Dimensi Keandalan (*Reliability*) berkaitan dengan penilaian terhadap kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dalam menepati janji, kemampuan memecahkan masalah dan kemampuan untuk meminimalisir kesalahan, dapat ditinjau berdasarkan tiga indikator seperti kedisiplinan petugas, akses pelayanan, dan fasilitas pelayanan.

Indikator pertama dalam dimensi keandalan adalah kedisiplinan petugas. Kedisiplinan petugas meliputi sikap petugas terhadap aturan yang berlaku. Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat, salah satu yang mencerminkan kedisiplinan petugas dalam melayani masyarakat melalui SIDILAN yaitu taat terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. Jika petugas sudah melaksanakan pelayanan sesuai dengan SOP yang ditetapkan, maka kedisiplinan petugas dinilai baik.

Indikator kedua dalam dimensi keandalan adalah kemudahan akses. Kemudahan akses merupakan indikator penting dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas. Semakin mudah akses dari sebuah pelayanan, maka semakin berkualitas pula pelayanan yang diberikan. Hal ini sesuai dengan yang dikatakan oleh salah satu masyarakat pengguna aplikasi yaitu Dani. Kemudahan akses dinilai tidak hanya dari akses lokasi yang menjadi lebih dekat dengan masyarakat. Namun kemudahan akses yang dirasakan oleh masyarakat yaitu dengan tidak perlunya menunggu antrian lama seperti yang sering terjadi sebelum adanya pelayanan SIDILAN.

b. Kualitas Pelayanan dilihat dari Dimensi Ketanggapan

Dimensi daya tanggap atau *responsiveness* merupakan dimensi yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan publik dari segi pemberian layanan secara cepat dan memberikan

Received : 17 Jan 2025

Accepted : 17 Jan 2025

Published :10 Feb 2025

pelayanan secara tanggap. Secara komprehensif, dimensi daya tanggap dalam Pelayanan Publik melalui SIDILAN di Kabupaten Bandung Barat dapat ditinjau berdasarkan dua indikator seperti kecepatan pelayanan yang diberikan dan kemampuan petugas dalam merespon masyarakat.

Indikator pertama dalam dimensi daya tanggap adalah kecepatan pelayanan yang diberikan. Berkaitan dengan kecepatan waktu Pelayanan Publik melalui SIDILAN di Kabupaten Bandung Barat, diukur dari setiap tahapan prosedur pelayanan. Prosedur pelayanan melalui SIDILAN diawali dengan masyarakat melakukan pendaftaran melalui Website. Masyarakat diharuskan untuk mengunggah persyaratan yang diminta oleh petugas. Setelah persyaratan selesai diverifikasi, masyarakat perlu menunggu konfirmasi Kembali melalui informasi dalam web serta juga notifikasi pada email.

Sesuai dengan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat tentang Standar pelayanan menyatakan ketika adanya ketidaksesuaian atau ingin melaksanakan pengaduan akan aplikasi maka sudah diberikan alur dari pelaksanaan pengaduan tersebut, Mekanisme penanganan pengaduan melalui aplikasi SIDILAN :

1. Pemohon mengajukan pengaduan melalui Aplikasi SIDILAN
2. Pengaduan di terima oleh petugas penanganan pengaduan
3. Petugas penanganan pengaduan mengirim jawaban ke pemohon

Indikator kedua dalam dimensi keandalan yaitu kemampuan petugas dalam merespon masyarakat. Dalam melakukan pelayanan, pemohon sering kali dihadapkan pada situasi kebingungan dan ketidaktahuan, sehingga mereka perlu bertanya kepada petugas. Setiap petugas pelayanan dalam merespon setiap pemohon yaitu dengan memberikan pelayanan sesuai dengan standar operasional. Selain itu juga petugas dapat memberikan pengertian dan solusi kepada pemohon apabila mengalami kendala dalam proses pelayanan. Petugas registrasi juga menjelaskan mengenai respon yang harus petugas berikan kepada masyarakat yang ingin mengakses SIDILAN. Menurut operator SIDILAN menyatakan bahwa petugas

Received : 17 Jan 2025

Accepted : 17 Jan 2025

Published :10 Feb 2025

selalu siap untuk memberikan Solusi akan permasalahan yang di hadapi oleh masyarakat. Setiap masyarakat yang sudah melakukan pelayanan secara manual ke kantor pun selalu diberikan sosialisasi bahwa pelayanan dapat dilakukan lebih cepat dengan menggunakan SIDILAN, petugas seringkali memberikan arahan penggunaan dari aplikasi tersebut.

c. Kualitas Pelayanan dilihat dari Dimensi Keyakinan

Dimensi Keyakinan merupakan dimensi yang menitik beratkan penilaian kualitas pelayanan dari segi kepastian petugas dalam memberikan pelayanan. Secara komprehensif, dimensi keyakinan dalam pelayanan publik melalui SIDILAN dapat ditinjau dari dua indikator seperti keyakinan biaya pelayanan dan keyakinan waktu pelayanan.

Indikator pertama dalam dimensi keyakinan yaitu kepastian biaya. Dalam mengurus dokumen kependudukan tidak terdapat pungutan biaya bagi masyarakat. Seluruh pengurusan dokumen kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Bandung Barat tidak dipungut biaya, termasuk pelayanan administrasi kependudukan melalui SIDILAN. Hal tersebut diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2006 yang diperbaharui dengan peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2013.

Indikator kedua dalam dimensi keyakinan yaitu kepastian waktu pelayanan. Waktu pelayanan merupakan bagian penting dari standar pelayanan. Keyakinan waktu pelayanan tersebut penting untuk diketahui masyarakat guna menjaga pelayanan yang berkualitas. Bahwa terdapat juga keluhan dari beberapa masyarakat bahwa waktu pelayanan tidak sesuai yang tertera di website ketika datang ke kantor tetap saja ada menunggu tidak sesuai waktu. Lama waktu pelayanan administrasi kependudukan melalui SIDILAN yang diberikan bergantung pada antrian yang didapat pada aplikasi, Ketika masyarakat sudah mendapatkan antrian dengan mengupload seluruh dokumen yang diperlukan maka hanya memerlukan waktu sesuai dengan yang telah diberikan, namun khusus untuk pembuatan KTP dengan perekaman awal maka masyarakat akan diberikan jadwal untuk berangkat ke tempat terdekat untuk melaksanakan perekaman, dan aplikasi SIDILAN akan melaksanakan tahap dengan lebih cepat.

Received : 17 Jan 2025

Accepted : 17 Jan 2025

Published : 10 Feb 2025

d. Kualitas Pelayanan dilihat dari Dimensi Empati

Menilai kualitas pelayanan publik melalui SIDILAN, kualitas pelayanan dapat ditinjau dari dimensi empati. Dimensi empati meliputi kemampuan petugas dalam melakukan komunikasi, memberikan perhatian, dan memahami kebutuhan masyarakat. Secara komprehensif, dimensi empati dalam pelayanan administrasi kependudukan melalui SIDILAN dapat ditinjau dari dua indikator seperti sikap ramah dan sopan santun petugas, dan menghargai setiap pemohon. Kedua indikator tersebut menjadi bagian penting dalam menilai kualitas pelayanan jika ditinjau dari dimensi empati. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Yugantara et al., (2019) menyatakan bahwa dimensi empati merupakan dimensi yang harus diperhatikan oleh petugas pelayanan publik, karena hal ini merupakan nilai yang paling sering di nilai oleh masyarakat.

Indikator pertama dalam dimensi empati yaitu sikap ramah petugas. Di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung, setiap petugas pelayanan diwajibkan untuk selalu berperilaku ramah dan sopan terhadap masyarakat sebagai pemohon layanan. Sikap ramah dan sopan santun dari petugas juga dirasakan oleh masyarakat yang melakukan pelayanan melalui SIDILAN di Kabupaten Bandung Barat. Menurut hasil wawancara dengan pengguna menyatakan bahwa setiap melakukan pengaduan maupun komunikasi secara daring petugas selalu memberikan respon yang baik apalagi kalau sudah bertanya mengenai kendala petugas selalu memberikan respon yang baik, namun pernyataan dari masyarakat memang ada sedikit respon yang memakan waktu namun memang sikap yang diberikan ramah dan sopan.

Indikator kedua dalam dimensi empati adalah petugas menghargai setiap pemohon. Sikap menghargai setiap pemohon menunjukkan bahwa petugas memberikan kepedulian penuh kepada masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang diinginkan. Sikap menghargai dapat ditunjukkan dengan menerima keluhan-keluhan dan menjawab pertanyaan-pertanyaan yang ditanyakan oleh masyarakat. Tidak dapat dipungkiri bahwa pemahaman petugas untuk memahami sikap untuk menghargai setiap pemohon itu sangat penting. Apabila masyarakat

Received : 17 Jan 2025

Accepted : 17 Jan 2025

Published :10 Feb 2025

merasa tidak dihargai dan tidak dilayani dengan baik oleh petugas, maka akan timbul penilaian negatif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Dalam hal ini masyarakat berhak menerima pelayanan dengan kualitas yang layak dengan terciptanya sikap menghargai dari para petugas yang memberikan layanan. Berdasarkan hasil wawancara tersebut, petugas operator SIDILAN telah menerapkan dimensi empati dengan baik.

e. Kualitas Pelayanan dilihat dari Dimensi Berwujud

Kualitas pelayanan dapat ditinjau dari dimensi berwujud (*tangible*). Dimensi bukti langsung meliputi sejumlah hal seperti tempat melakukan pelayanan, kemudahan proses pelayanan, standar pelayanan, kecermatan petugas, kemampuan petugas dalam menggunakan fasilitas pelayanan. Secara Komprehensif, dimensi berwujud dalam pelayanan publik melalui SIDILAN ditinjau dari empat indikator seperti proses pelayanan, standar pelayanan, kecermatan petugas dalam menggunakan fasilitas pelayanan. Tiga indikator tersebut menjadi bagian penting dalam pelayanan Administrasi Kependudukan melalui SIDILAN

Dalam dimensi bukti langsung indikator pertama yaitu proses pelayanan. Kemudahan proses Pelayanan Publik melalui SIDILAN di Kabupaten Bandung Barat semestinya sudah bisa dirasakan oleh masyarakat. Berkaitan dengan Pelayanan Publik melalui SIDILAN, penting sekali untuk memperhatikan kemudahan dalam proses pelayanan. Dengan terdapatnya pelayanan secara daring tentu dapat mempermudah masyarakat untuk dapat menerima layanan dengan jarak tempuh yang lebih dekat dan waktu yang lebih singkat.

2. Capaian Kualitas Pelayanan menggunakan SIDILAN

Untuk mengidentifikasi capaian kualitas pelayanan menggunakan SIDILAN, peneliti melakukan analisis SWOT yaitu Analisis *Strenghts* (kekuatan), *Weaknesses* (kelemahan), *Opportunities* (peluang), dan *Threat* (ancaman) atau biasa disebut juga dengan analisis SWOT merupakan suatu bentuk rancangan rencana untuk dapat mengidentifikasi berbagai kelebihan dan kekurangan dari suatu organisasi serta peluang dan ancaman yang akan dihadapi oleh suatu organisasi.

Received : 17 Jan 2025

Accepted : 17 Jan 2025

Published : 10 Feb 2025

Kekuatan merupakan kelebihan yang dimiliki oleh suatu organisasi yang berasal dari berbagai faktor internal dari organisasi tersebut. Sebagai suatu organisasi tentu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat juga memiliki berbagai aspek kekuatan (*strength*) diantaranya yaitu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sudah sesuai dengan regulasi atau *Standar Operating Procedure (SOP)* Pelayanan SIDILAN, Tersedianya layanan kependudukan di dalam SIDILAN, Respon yang cepat serta pengajuan yang dapat dilakukan dimana saja karena waktu yang *flexibel*. Berbagai kekuatan yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat tersebut dapat menjadi suatu faktor yang dapat mendukung kualitas pelayanan yang lebih optimal kepada masyarakat.

Berbicara mengenai kekuatan yang dimiliki oleh suatu organisasi, maka hal yang tidak bisa dikesampingkan adalah mengenai kelemahan (*weaknesses*) yang juga dimiliki oleh suatu organisasi. Kelemahan ini berasal dari berbagai faktor internal yang ada didalam suatu organisasi. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat memiliki beberapa kelemahan yang terdapat dalam internal organisasi Masih adanya *error system* pada aplikasi SIDILAN, penggunaan aplikasi SIDILAN belum secara merata dipahami oleh petugas pelayanan dan masih kurangnya sosialisasi aplikasi sidilan.

Peluang (*opportunities*) merupakan suatu aspek penting yang berasal dari faktor eksternal suatu organisasi, peluang ini juga dapat menjadi suatu hal yang mendorong tercapainya berbagai tujuan-tujuan yang telah dirancang sebelumnya. Sebagai suatu organisasi tentu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat memiliki peluang dalam melaksanakan pelayanan publik tersebut, diantaranya yang menjadi peluang keberhasilan dari penyediaan pelayanan SIDILAN yaitu dimana rata-rata masyarakat telah memiliki smartphone yang akan menunjang penggunaan pelayanan berbasis teknologi (online)

Selanjutnya dari faktor eksternal juga terdapat ancaman (*threat*) yang bisa menghambat proses pelaksanaan dan menghambat peningkatan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Barat. Ancaman yang pertama adalah masih banyaknya masyarakat yang belum sepenuhnya paham dengan sistem pelayanan menggunakan

Received : 17 Jan 2025

Accepted : 17 Jan 2025

Published :10 Feb 2025

SIDILAN. Berbagai ancaman tersebut berasal dari masyarakat, oleh karena itu ancaman-ancaman ini harus diperhatikan dan juga harus dipahami bahwa Disdukcapil agar mencari upaya-upaya untuk mengatasi ancaman yang ada sehingga tidak akan memberikan pengaruh buruk pada pelayanan publik.

KESIMPULAN

1. Ditinjau dari keandalan, kualitas pelayanan masih belum sepenuhnya baik, Masyarakat telah merasakan pelayanan yang baik dari segi kemudahan akses, berikutnya dari segi kedisiplinan petugas yang sudah baik. Namun dilihat dari nilai SKM (Survey Kepuasan Masyarakat) yang dimiliki Disdukcapil masih memiliki nilai sebesar 3,21, ini memperlihatkan bahwa masyarakat belum memiliki kepuasan dalam pelayanan yang diberikan, serta masyarakat masih merasakan adanya kendala pada aplikasi dan membuat tetap harus mengurus sendiri ke kantor Disdukcapil
2. Ditinjau dari ketanggapan, sudah dirasakan Masyarakat, dan memberikan penilaian positif terhadap ketanggapan petugas dalam membantu masyarakat untuk melakukan pelayanan, namun memang masih sering terjadi keterlambatan waktu respon yang dirasakan oleh masyarakat
3. Ditinjau dari Keyakinan, terdapat keluhan dari beberapa masyarakat bahwa waktu pelayanan tidak sesuai yang tertera di website ketika datang ke kantor tetap saja harus menunggu tidak sesuai waktu.
4. Ditinjau dari empati, penilaian masyarakat terhadap keramahan dan sikap menghargai dari para petugas dinilai positif. Masyarakat yang mengakses pelayanan publik melalui SIDILAN di Kabupaten Bandung Barat sudah merasa dibantu dan dihargai oleh para petugas.
5. Ditinjau dari berwujud, kemudahan dalam proses pelayanan melalui SIDILAN di Kabupaten Bandung Barat belum dapat dirasakan oleh masyarakat. Sedangkan dari segi kecermatan petugas dalam memberikan pelayanan sudah baik.

Received : 17 Jan 2025

Accepted : 17 Jan 2025

Published :10 Feb 2025

DAFTAR PUSTAKA

- Bungin, B. (2008). *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik serta Ilmu-ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana.
- Cresswell, W. J. (2016). *Research Desain*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Disdukcapil. (2024). *Laporan Disdukcapil Kabupaten Bandung Barat*.
- Disdukcapil KBB, T. (2024). *Laporan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil KBB,2024*.
- Endah, K., & Vestikowati, E. (2021). Birokrasi Pemerintahan Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *MODERAT: Jurnal Ilmiah Ilmu ...*, 7, 647–656.
<https://journals.unigal.ac.id/index.php/modrat/article/view/2491>
- Fahmi, A. K., Dewi, W. M., Wulandari, C., & Akhni, N. (2023). *Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Magelang*. 04(02).
- Fikriyah, S. N., & Sukmana, H. (2023). *Efektivitas Pelayanan Via Online (PLAVON) Dukcapil*.
- Ibrahim, A. (2008). *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Jakarta: Mandar Maju.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, T. (2003). *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Labolo, M. (2007). *Memahami Ilmu Pemerintahan*. Jakarta : Kelapa Gading Permai.
- Labolo, M. (2014). *Memahami Ilmu Pemerintahan suatu kajian Teori, Konsep dan Pengembangannya*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- LAN. (2017). *Pengukuran Indeks Perspesi Inovasi Pelayanan Publik*. LAN.
- Moleong, L. J. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Ndraha, T. (2003). *Kybernologi (Ilmu Pemerintahan Baru) Jilid 1- 2*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Nurcholis, H. (2007). *Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah*,. Jakarta: Grasindo.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry., L. L. (1988). “SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Retailing, JourPerceptions of Service Quality.” *Journal of Retailing*.

Received : 17 Jan 2025

Accepted : 17 Jan 2025

Published :10 Feb 2025

Pasolong, H. (2007). *Teori administrasi publik*. Bandung: Alfabeta.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7, T. (2019). *Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Secara Daring*.

Salam, D. S. (2002). *Manajemen Pemerintahan Indonesia*. Jakarta: Djambatan.

Sinambela, L. (2006). *Reformasi pelayanan publik:Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta : PT. BumiAksara.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitataif dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Alfabeta.

Suwaryo, U. (2017). *Azas-Azas Ilmu Pemerintahan*. Bandung: KAPSIPI.

Syafiie, I. K. (2011). *Manajemen Pemerintahan*. Bandung: Pustaka Reka Cipta.

undang-undang Nomor 24, T. (2013). *Undang–Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan*.