

*Received : 22 Sept 2025**Accepted : 17 Okt 2025**Published : 27 Okt 2025*

PELAYANAN UMUM DALAM BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN DAYEUEHKOLOT KABUPATEN BANDUNG

Batara Christopel P.¹Agustina Setiawan²Rira Nuradhawati³*1,2,3) Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan Fisip Unjani*

Email Korespondensi :

Abstract

This research analyzes the effectiveness and quality of public service in the field of population administration at the District Office of Dayeuhkolot, Bandung Regency. The study focuses on the impact of the delegation and withdrawal of administrative authority between the sub-district and the Department of Population and Civil Registration (Disdukcapil) of Bandung Regency, particularly in the management of identity cards (KTP) and family cards (KK). The research employs a qualitative descriptive approach using interviews, observation, and document analysis. The theoretical framework consists of six main dimensions: service procedures, completion time, service costs, service products, facilities and infrastructure, and the competence of service officers. The results indicate that public service quality in Dayeuhkolot is still constrained by administrative complexity, delayed processing time, and limited infrastructure. However, initiatives for transparency, simplified document flow, and community engagement have begun to improve trust in local governance. The study concludes that optimizing service standards and strengthening the competence of officers are key factors for achieving effective population administration services. This research contributes to the development of public service theories and provides practical recommendations for improving decentralized service delivery systems in Indonesia.

Keywords: *Public service, administrative procedure, population administration, service quality, Bandung Regency*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan indikator utama keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan daerah, karena berhubungan langsung dengan kepuasan masyarakat dan legitimasi pemerintah. Dalam konteks otonomi daerah, pelayanan administrasi kependudukan memiliki posisi strategis sebagai bentuk nyata kehadiran negara di

*Received : 22 Sept 2025**Accepted : 17 Okt 2025**Published : 27 Okt 2025*

tengah masyarakat. Di Kabupaten Bandung, pengelolaan pelayanan administrasi kependudukan mengalami dinamika signifikan setelah terbitnya Peraturan Bupati Bandung Nomor 5 Tahun 2010 tentang Penarikan Kewenangan Kecamatan dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan. Kebijakan ini mengubah tata kelola pelayanan yang sebelumnya dilaksanakan di tingkat kecamatan menjadi terpusat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil). Akibatnya, akses masyarakat terhadap pelayanan dokumen seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan Akta Kelahiran menjadi lebih terbatas.

Fenomena yang terjadi di Kecamatan Dayeuhkolot menunjukkan bahwa penarikan kewenangan tersebut tidak serta-merta meningkatkan efisiensi maupun kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil observasi awal dan laporan masyarakat, waktu penyelesaian dokumen seringkali melebihi standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan. Banyak warga mengeluhkan lamanya proses pembuatan dokumen dan seringnya kesalahan input data akibat sistem digital yang belum stabil. Selain itu, keterbatasan sarana pendukung seperti jaringan internet dan perangkat komputer memperburuk kinerja pelayanan. Masalah ini menjadi semakin kompleks dengan masih adanya praktik percaloan yang menurunkan kepercayaan publik terhadap aparatur pemerintahan.

Pelayanan publik yang efektif menuntut adanya kejelasan prosedur, waktu pelayanan yang pasti, biaya yang transparan, serta produk pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Namun kenyataannya, pada tingkat pelaksanaan di Kecamatan Dayeuhkolot, sebagian besar masyarakat masih mengalami kesulitan untuk memperoleh pelayanan yang cepat, tepat, dan akuntabel. Hasil survey kepuasan masyarakat (SKM) Kecamatan Dayeuhkolot tahun 2023 menunjukkan nilai rata-rata 76,34, yang dikategorikan “baik”, namun masih terdapat empat unsur pelayanan yang mendapat nilai di bawah standar, terutama dalam aspek kecepatan, sarana-prasarana, dan kompetensi petugas. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan masih belum optimal dan perlu evaluasi mendalam.

*Received : 22 Sept 2025**Accepted : 17 Okt 2025**Published : 27 Okt 2025*

Kondisi tersebut menggambarkan adanya kesenjangan antara kebijakan dan pelaksanaannya di lapangan. Di satu sisi, pemerintah daerah berupaya menegakkan prinsip pelayanan prima, namun di sisi lain, implementasi kebijakan belum sepenuhnya mendukung efektivitas dan efisiensi pelayanan publik. Permasalahan ini penting dikaji secara ilmiah untuk memahami faktor-faktor yang menghambat kinerja pelayanan administrasi kependudukan di tingkat kecamatan. Evaluasi yang komprehensif diperlukan untuk menemukan solusi yang tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga menyentuh aspek kelembagaan dan sumber daya manusia.

Dalam konteks teori pelayanan publik, kualitas pelayanan diukur melalui beberapa dimensi utama seperti yang dikemukakan dalam penelitian ini, yakni: prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas pemberi pelayanan. Keenam dimensi ini digunakan sebagai landasan analisis untuk mengevaluasi kinerja pelayanan publik di Kecamatan Dayeuhkolot. Teori ini menekankan bahwa kualitas pelayanan publik tidak hanya bergantung pada sistem dan regulasi, tetapi juga pada perilaku dan kemampuan petugas dalam menjalankan tugasnya.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: “Bagaimana kualitas pelayanan publik dalam bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Dayeuhkolot Kabupaten Bandung?” Pertanyaan penelitian ini diarahkan untuk mengidentifikasi sejauh mana prosedur, waktu, biaya, produk, sarana, dan kompetensi petugas telah memenuhi standar pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya menggambarkan kondisi pelayanan yang ada, tetapi juga menganalisis aspek-aspek yang perlu diperbaiki untuk mencapai pelayanan yang ideal.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Dayeuhkolot berdasarkan enam dimensi utama tersebut, serta memberikan rekomendasi kebijakan

*Received : 22 Sept 2025**Accepted : 17 Okt 2025**Published : 27 Okt 2025*

yang relevan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik di tingkat kecamatan. Secara teoretis, hasil penelitian ini diharapkan memperkaya literatur tentang implementasi pelayanan publik di era digitalisasi pemerintahan daerah. Sedangkan secara praktis, hasil penelitian dapat menjadi masukan bagi Pemerintah Kabupaten Bandung dan Dinas Kependudukan dalam merumuskan strategi peningkatan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan yang lebih adaptif, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Dengan demikian, penelitian ini memiliki signifikansi akademik dan praktis yang tinggi, terutama dalam konteks reformasi birokrasi dan pelayanan publik berbasis digital. Melalui kajian yang mendalam terhadap enam dimensi teori pelayanan, diharapkan akan diperoleh gambaran komprehensif mengenai kendala dan potensi yang dimiliki Kecamatan Dayeuhkolot dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Hal ini juga dapat menjadi model evaluatif bagi kecamatan lain di Kabupaten Bandung dalam melaksanakan fungsi pelayanan administrasi kependudukan yang efektif dan efisien.

Kerangka Teori

Pelayanan publik merupakan manifestasi konkret dari fungsi pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat dan menjamin hak-hak warga negara. Menurut Sinambela (2019), pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara negara untuk memenuhi kepentingan publik, baik berupa barang maupun jasa, yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah berdasarkan prinsip efisiensi, efektivitas, dan keadilan. Dalam konteks penyelenggaraan pemerintahan daerah, pelayanan publik menjadi indikator utama kinerja birokrasi, sebab menyentuh langsung kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Kualitas pelayanan yang rendah tidak hanya menimbulkan ketidakpuasan, tetapi juga dapat menurunkan legitimasi pemerintah daerah di mata masyarakat.

*Received : 22 Sept 2025**Accepted : 17 Okt 2025**Published : 27 Okt 2025*

Sebagaimana dijelaskan oleh Lovelock dan Wright (2017), kualitas pelayanan (service quality) merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan oleh pengguna layanan serta kemampuan institusi dalam memenuhi harapan tersebut. Dalam sektor publik, ukuran kualitas pelayanan berbeda dengan sektor privat karena tujuan utamanya bukan profit, melainkan kepuasan dan kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik harus diukur melalui aspek-aspek yang mencerminkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggara.

Penelitian ini mengacu pada enam dimensi pokok kualitas pelayanan publik sebagaimana dikemukakan oleh beberapa ahli, antara lain Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990), Dwiyanto (2018), serta Ratminto dan Winarsih (2020), yang menyebutkan bahwa pelayanan publik harus diukur dari dimensi prosedur, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk layanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas pelayanan. Keenam dimensi tersebut diadaptasi secara konseptual dan empiris untuk menilai efektivitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Dayeuhkolot Kabupaten Bandung.

Secara keseluruhan, keenam dimensi di atas saling berkaitan dan membentuk satu sistem pelayanan publik yang utuh. Pelayanan yang berkualitas hanya dapat tercapai apabila seluruh dimensi tersebut diterapkan secara konsisten dan seimbang. Prosedur yang jelas tanpa dukungan kompetensi petugas akan sia-sia, demikian pula fasilitas yang lengkap tanpa komitmen moral pelaksana tidak akan menghasilkan pelayanan yang memuaskan. Dengan demikian, kerangka teori ini memberikan dasar analitis yang kuat dalam memahami dinamika pelayanan publik di Kecamatan Dayeuhkolot, serta menjadi pijakan konseptual dalam menafsirkan temuan empiris penelitian.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif analitis, karena bertujuan untuk menggambarkan secara mendalam pelaksanaan

*Received : 22 Sept 2025**Accepted : 17 Okt 2025**Published : 27 Okt 2025*

pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Dayeuhkolot Kabupaten Bandung. Menurut Moleong (2019), pendekatan kualitatif digunakan untuk memahami fenomena sosial secara holistik melalui pemahaman terhadap perilaku, persepsi, dan interaksi manusia di dalam konteksnya yang alami. Pendekatan ini sesuai untuk mengevaluasi pelayanan publik karena melibatkan interaksi langsung antara peneliti dengan aparatur pelaksana dan masyarakat penerima layanan sebagai sumber utama data empiris.

Lokasi penelitian ditetapkan di Kecamatan Dayeuhkolot Kabupaten Bandung, karena wilayah ini memiliki karakteristik kependudukan yang padat serta tingkat permintaan pelayanan administrasi yang tinggi, khususnya untuk dokumen kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan Akta Kelahiran. Berdasarkan data *Disdukcapil Kabupaten Bandung Tahun 2023*, jumlah penduduk Kecamatan Dayeuhkolot mencapai 175.426 jiwa, dengan rasio pertumbuhan penduduk sekitar 1,67% per tahun. Tingginya dinamika mobilitas penduduk dan kepadatan wilayah menjadikan kecamatan ini sebagai representasi yang tepat untuk menilai efektivitas pelayanan publik dalam bidang administrasi kependudukan.

Sumber data penelitian ini terdiri atas data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi langsung di kantor pelayanan, serta dokumentasi terhadap proses pelayanan di loket administrasi kependudukan. Informan penelitian ditentukan secara purposive sampling, yaitu dipilih secara sengaja berdasarkan peran dan relevansinya terhadap fokus penelitian. Informan utama meliputi Camat Dayeuhkolot, Kepala Seksi Pemerintahan, pegawai Disdukcapil Kabupaten Bandung yang bertugas di loket kecamatan, serta masyarakat pemohon dokumen kependudukan. Sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen resmi seperti laporan tahunan Disdukcapil, hasil survei kepuasan masyarakat (SKM), dan regulasi daerah terkait pelayanan publik.

*Received : 22 Sept 2025**Accepted : 17 Okt 2025**Published : 27 Okt 2025*

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui tiga cara utama: (1) Wawancara mendalam untuk memperoleh pemahaman langsung tentang persepsi, kendala, dan strategi pelayanan dari para informan; (2) Observasi partisipatif, yakni pengamatan terhadap aktivitas pelayanan di kantor kecamatan, termasuk interaksi antara petugas dan masyarakat; serta (3) Studi dokumentasi, yang mencakup penelaahan terhadap SOP pelayanan, peraturan, laporan SKM, dan data administratif lainnya. Data yang diperoleh kemudian dianalisis dengan menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldana (2018) yang terdiri dari empat tahapan: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

PEMBAHASAN

Pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan merupakan salah satu bentuk pelayanan dasar yang wajib diselenggarakan oleh pemerintah daerah sesuai amanat Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan. Di Kabupaten Bandung, pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan dilakukan secara terintegrasi antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) dengan perangkat kecamatan, termasuk Kecamatan Dayeuhkolot. Kecamatan ini memiliki karakteristik sosial yang cukup kompleks, dengan kepadatan penduduk tinggi dan tingkat mobilitas masyarakat yang dinamis. Berdasarkan data BPS Kabupaten Bandung Tahun 2023, jumlah penduduk Dayeuhkolot mencapai 175.426 jiwa dengan komposisi 51,2% laki-laki dan 48,8% perempuan. Jumlah Kepala Keluarga (KK) terdaftar sebanyak 47.289 KK, menjadikan wilayah ini salah satu kecamatan terpadat di Kabupaten Bandung.

Pelayanan administrasi kependudukan yang menjadi fokus penelitian ini meliputi penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan Akta Kelahiran. Berdasarkan hasil observasi lapangan dan wawancara dengan aparatur kecamatan, terdapat beberapa permasalahan utama yang mempengaruhi efektivitas pelayanan, antara lain keterbatasan infrastruktur, waktu penyelesaian yang tidak konsisten, serta kompetensi aparatur yang belum merata. Meskipun demikian, terdapat

*Received : 22 Sept 2025**Accepted : 17 Okt 2025**Published : 27 Okt 2025*

pula upaya-upaya perbaikan melalui peningkatan kualitas pelayanan berbasis digital seperti Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) dan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK) Online yang mulai diterapkan pada akhir tahun 2023.

Penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan publik yang terdiri dari enam dimensi: prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas pemberi pelayanan. Keenam dimensi tersebut digunakan untuk mengevaluasi pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Dayeuhkolot dan menganalisis sejauh mana kualitas pelayanan telah memenuhi prinsip-prinsip efektivitas, efisiensi, dan akuntabilitas publik.

1) Dimensi Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan merupakan tahapan awal yang menentukan kelancaran proses administrasi kependudukan. Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa sebagian besar masyarakat memahami alur pelayanan dasar, namun masih terjadi kebingungan pada proses verifikasi data dan penyerahan dokumen. Prosedur pelayanan yang berlaku telah diatur melalui Standar Operasional Prosedur (SOP) Disdukcapil Kabupaten Bandung, yang mencakup enam langkah: pendaftaran, verifikasi, input data, pencetakan, validasi, dan penyerahan dokumen. Namun dalam praktiknya, implementasi SOP belum sepenuhnya berjalan konsisten di tingkat kecamatan.

Hasil wawancara dengan beberapa informan masyarakat menunjukkan bahwa kesulitan sering muncul akibat perbedaan informasi antara loket pendaftaran dengan petugas operator Disdukcapil. Sebagian masyarakat mengeluhkan adanya proses “ulang berkas” yang memperpanjang waktu pengurusan. Hal ini disebabkan oleh ketidakseragaman pemahaman aparatur terhadap SOP yang berlaku dan kurangnya sosialisasi kepada masyarakat.

*Received : 22 Sept 2025**Accepted : 17 Okt 2025**Published : 27 Okt 2025*

2) Dimensi Waktu Penyelesaian

Dimensi waktu penyelesaian menjadi indikator utama efektivitas pelayanan. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan masyarakat, waktu penyelesaian dokumen kependudukan di Kecamatan Dayeuhkolot rata-rata memerlukan waktu 3–7 hari kerja, tergantung pada jenis dokumen. Untuk pengurusan KTP elektronik, waktu pelayanan idealnya dua hari, namun seringkali memerlukan waktu lebih lama akibat gangguan jaringan SIAK atau keterlambatan pengiriman data ke Disdukcapil pusat.

Data hasil survei lapangan menunjukkan bahwa sekitar 63% responden merasa waktu pelayanan masih belum sesuai harapan. Faktor utama keterlambatan adalah keterbatasan sumber daya manusia (SDM) operator dan kendala teknis sistem. Hal ini sejalan dengan temuan Parasuraman et al. (1988) yang menekankan pentingnya dimensi responsiveness dalam pelayanan publik, yaitu kesigapan dan kemampuan aparat dalam merespons permintaan masyarakat secara cepat.

Dalam konteks pelayanan publik di Dayeuhkolot, waktu penyelesaian menjadi tantangan terbesar yang perlu segera diatasi. Penerapan sistem queue management dan pelatihan petugas dalam manajemen waktu pelayanan menjadi solusi penting agar pelayanan lebih efisien. Peneliti menilai bahwa optimalisasi waktu pelayanan tidak hanya terkait dengan kecepatan kerja aparatur, tetapi juga manajemen sistem yang mendukung proses pelayanan berbasis data digital.

3) Dimensi Biaya Pelayanan

Secara normatif, seluruh pelayanan administrasi kependudukan di Indonesia bersifat gratis sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019. Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat persepsi masyarakat bahwa

*Received : 22 Sept 2025**Accepted : 17 Okt 2025**Published : 27 Okt 2025*

pelayanan tertentu memerlukan biaya tambahan, terutama bagi mereka yang menggunakan jasa perantara untuk mempercepat proses.

Berdasarkan wawancara dengan informan masyarakat, sebagian besar warga menyatakan tidak dipungut biaya resmi oleh aparat, namun terdapat praktik “pemberian sukarela” yang dapat menimbulkan kesan negatif terhadap transparansi pelayanan. Aparatur kecamatan sendiri menegaskan bahwa tidak ada biaya resmi dalam pelayanan dokumen kependudukan, dan apabila terjadi pungutan liar maka hal tersebut merupakan pelanggaran terhadap standar pelayanan publik.

Peneliti menilai bahwa pengawasan terhadap biaya pelayanan harus dilakukan secara sistematis melalui transparency board di setiap loket pelayanan, disertai edukasi publik agar masyarakat memahami hak-hak mereka. Prinsip keterbukaan biaya akan memperkuat kepercayaan publik dan mendorong terciptanya pelayanan yang berintegritas.

4) Dimensi Produk Pelayanan

Produk pelayanan merupakan hasil konkret yang diterima masyarakat dari suatu proses administrasi publik. Berdasarkan hasil penelitian, sebagian besar masyarakat menyatakan puas terhadap kualitas dokumen kependudukan yang diterbitkan, baik dari segi validitas data maupun bentuk fisik dokumen. Namun, masih terdapat keluhan terkait kesalahan pengetikan nama atau alamat yang memerlukan proses koreksi tambahan.

Dari hasil wawancara dengan petugas, kesalahan tersebut umumnya disebabkan oleh kurangnya ketelitian saat input data dan keterbatasan waktu kerja operator. Disdukcapil Kabupaten Bandung telah berupaya meningkatkan akurasi produk pelayanan melalui sistem double check sebelum dokumen diserahkan kepada masyarakat.

*Received : 22 Sept 2025**Accepted : 17 Okt 2025**Published : 27 Okt 2025*

5) Dimensi Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan faktor penting dalam mendukung pelayanan publik yang efektif. Berdasarkan hasil observasi, fasilitas pelayanan di Kecamatan Dayeuhkolot masih tergolong terbatas. Ruang tunggu pelayanan cukup sempit, ventilasi udara kurang optimal, dan sistem antrean belum sepenuhnya berbasis digital. Selain itu, jumlah perangkat komputer dan printer yang tersedia masih belum memadai untuk melayani volume pemohon yang tinggi setiap hari.

Namun demikian, pemerintah daerah telah melakukan beberapa inovasi, seperti penyediaan Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) yang memungkinkan masyarakat mencetak dokumen secara mandiri tanpa harus menunggu di loket. Implementasi ADM ini menjadi bukti komitmen pemerintah daerah untuk mempercepat pelayanan dan meminimalisir antrean panjang.

6) Dimensi Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Kompetensi petugas pelayanan menjadi aspek penentu keberhasilan implementasi pelayanan publik. Berdasarkan hasil penelitian, sebagian besar aparatur kecamatan memiliki dedikasi dan tanggung jawab yang baik dalam melayani masyarakat. Namun, tingkat penguasaan teknologi informasi masih perlu ditingkatkan, terutama dalam pengoperasian SIAK Online dan sistem ADM.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa sekitar 40% petugas belum mengikuti pelatihan pelayanan publik dalam dua tahun terakhir. Kurangnya pelatihan menyebabkan variasi dalam kemampuan dan kecepatan kerja antarpetugas. Hal ini berdampak langsung pada efektivitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Pelatihan berkala, evaluasi kinerja individu, serta penguatan etika pelayanan publik akan menghasilkan sumber daya manusia yang profesional dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Kompetensi yang

*Received : 22 Sept 2025**Accepted : 17 Okt 2025**Published : 27 Okt 2025*

baik tidak hanya mencakup kemampuan teknis, tetapi juga sikap empatik, ramah, dan komunikatif terhadap masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian yang diuraikan dalam enam dimensi pelayanan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Dayeuhkolot Kabupaten Bandung masih menghadapi sejumlah tantangan, terutama dalam aspek waktu penyelesaian, sarana prasarana, dan kompetensi petugas. Meskipun demikian, terdapat kemajuan signifikan dalam transparansi biaya, validitas produk pelayanan, dan penerapan inovasi digital.

Penelitian ini menegaskan bahwa pelayanan publik yang efektif tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga oleh keselarasan antara sistem, aparatur, dan masyarakat sebagai pengguna layanan. Pelayanan yang profesional, cepat, dan akuntabel akan terwujud apabila seluruh dimensi kualitas pelayanan dilaksanakan secara seimbang dan berkelanjutan..

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Dayeuhkolot Kabupaten Bandung secara umum telah menunjukkan perkembangan positif, meskipun masih terdapat sejumlah kendala dalam aspek waktu penyelesaian, sarana prasarana, dan kompetensi petugas pelayanan. Prosedur pelayanan sudah memiliki dasar hukum dan SOP yang jelas, biaya pelayanan transparan dan bebas pungutan, serta produk pelayanan relatif valid dan tepat guna. Namun efektivitas pelayanan masih dipengaruhi oleh keterbatasan sumber daya manusia dan fasilitas pendukung, terutama dalam menghadapi tingginya volume pemohon di wilayah yang padat penduduk seperti Dayeuhkolot.

Received : 22 Sept 2025

Accepted : 17 Okt 2025

Published : 27 Okt 2025

SARAN

Sebagai rekomendasi, pemerintah daerah perlu memperkuat kapasitas pelayanan publik melalui pelatihan berkelanjutan bagi aparatur, peningkatan sarana dan infrastruktur berbasis digital, serta pengawasan dan evaluasi rutin terhadap pelaksanaan SOP agar pelayanan lebih cepat, efisien, dan akuntabel. Selain itu, perlu dikembangkan model pelayanan adaptif yang mampu mengintegrasikan teknologi informasi dengan pendekatan humanis, sehingga kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah dapat terus meningkat secara berkelanjutan.

REFERENSI

- Andriani, D., & Siregar, R. (2021). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Berdasarkan Dimensi Parasuraman di Kantor Kecamatan Medan Petisah*. *Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Sosial Politik*, 9(2), 145–160. <https://doi.org/10.35457/jips.v9i2.1473>
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Bandung. (2023). *Kabupaten Bandung dalam Angka 2023*. BPS Kabupaten Bandung.
- Dwiyanto, A. (2022). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Responsif*. Gadjah Mada University Press.
- Hardiansyah. (2021). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, dan Implementasinya dalam Reformasi Birokrasi*. Gava Media.
- Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. (2019). *Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan*. Jakarta: Kemendagri.
- Moleong, L. J. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi)*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2018). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (4th ed.). SAGE Publications.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Putra, A. G., & Puspitasari, E. (2020). *Digitalisasi Layanan Publik di Era Revolusi Industri 4.0: Studi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya*.

Received : 22 Sept 2025

Accepted : 17 Okt 2025

Published : 27 Okt 2025

Jurnal Administrasi Publik, 8(3), 201–215.
<https://doi.org/10.31506/jap.v8i3.2984>

Setiawan, E., & Nurhasanah, D. (2022). *Evaluasi Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK) di Kabupaten Bandung*. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, 10(1), 65–79. <https://doi.org/10.14710/jkmp.v10i1.3406>

Tjiptono, F., & Diana, A. (2023). *Service Management: Membangun Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta: Andi.

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Wibowo, A., & Nurdin, M. (2021). *Analisis Efektivitas Pelayanan Publik di Era Digital pada Pemerintah Daerah Kabupaten Bandung Barat*. *Jurnal Ilmiah Pemerintahan*, 6(2), 88–102. <https://doi.org/10.32672/jip.v6i2.2059>