

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

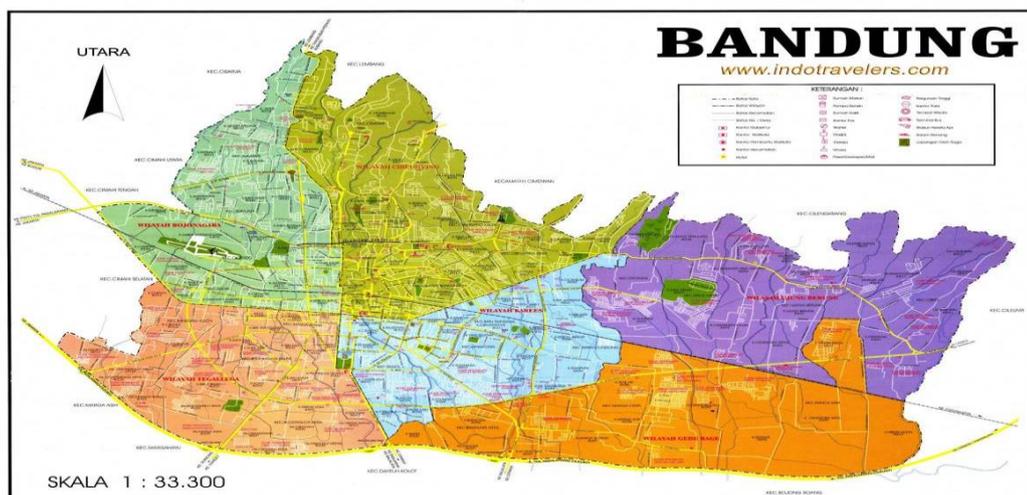
#### 4.1. Hasil Penelitian

##### 4.1.1. Gambaran Objek Penelitian

##### 4.1.1.1. Letak Geografis dan Luas Wilayah Kota Bandung

Kota Bandung memiliki luas wilayah sebesar 167,31 km<sup>2</sup> atau kurang lebih sebesar 16.729,50 Ha. Menurut Perda Kota Bandung Nomor 06 Tahun 2007 tentang Pemekaran dan Pembentukan Wilayah Kerja Kecamatan dan Kelurahan di Lingkungan Pemerintah Kota Bandung terdiri dari 30 Kecamatan dan 151 Kelurahan.

**Gambar 4.1**  
**Peta Kota Bandung**



Sumber: <https://ppdbkotabandung.wordpress.com/pustaka/peta-kotabandung/>, (2019)

Berdasarkan Gambar di atas Kota Bandung terletak di wilayah Jawa Barat dan merupakan Ibukota Provinsi Jawa Barat. Kota Bandung secara geografis

terletak di antara 107° 36' Bujur Timur dan 6° 55' Lintang Selatan. Lokasi Kota Bandung cukup strategis, dilihat dari segi komunikasi, dan perekonomian.

Hal tersebut dikarenakan Kota Bandung terletak pada pertemuan poros jalan yaitu barat – timur yang memudahkan hubungan dengan Ibukota Negara sedangkan utara – selatan yang memudahkan lalu lintas ke daerah perkebunan (Subang dan Pangalengan). Batas-batas wilayah dari Kota Bandung yaitu:

1. Sebelah Utara: Kecamatan Lembang, Kabupaten Bandung Barat.
2. Sebelah Barat : Jalan Terusan Pasteur, Kecamatan Cimahi
3. Sebelah Utara, Cimahi Selatan, dan Kota Cimahi.
4. Sebelah Timur : Kecamatan Cileunyi, Kabupaten Bandung.
5. Sebelah Selatan : Kecamatan Dayeuh Kolot, Bojongsoang, Kabupaten Bandung

Jumlah Penduduk Kota Bandung dilihat dari data Konsolidasi bersih tahun 2018 semester II yang dapat di akses di *websiste* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung <https://disdukcapil.bandung.go.id/> total jumlah penduduk di Kota Bandung sebanyak 2.452.179 jiwa. Rincian kepadatan penduduk Kota Bandung yang tersebar di Tiga Puluh Kecamatan , dapat dilihat lebih jelasnya pada tabel 4.2 sebagai berikut:

**Tabel 4.1**  
**Data Penduduk di Kota Bandung**

<b>KODE KECAMATAN</b>	<b>NAMA KECAMATAN</b>	<b>LAKI-LAKI</b>	<b>PEREMPUAN</b>	<b>JUMLAH</b>
327330	MANDALAJATI	35,047	34,454	69,501
327329	CINAMBO	12,654	12,158	24,812
327328	PANYILEUKAN	19,477	19,156	38,633
327327	GEDEBAGE	20,017	19,623	39,640
327326	UJUNGBERUNG	42,500	42,052	84,552

327325	CIBIRU	36,661	35,349	72,010
327324	ARCAMANIK	37,549	37,231	74,780
327323	RANCASARI	40,847	41,182	82,029
327322	BUAH BATU	49,816	49,645	99,461
327321	BANDUNG KIDUL	29,483	29,484	58,967
327320	ANTAPANI	38,755	38,735	77,490
327319	SUMUR BANDUNG	18,229	18,004	36,233
327318	CIBEUNYING KALER	34,463	34,614	69,077
327317	BOJONGLOA KIDUL	43,074	41,762	84,836
327316	KIARACONDONG	64,445	64,129	128,574
327315	BANDUNG KULON	66,596	65,246	131,842
327314	CIBEUNYING KIDUL	55,781	55,359	111,140
327313	LENGKONG	34,950	35,554	70,504
327312	BATUNUNGGAL	60,182	59,777	119,959
327311	REGOL	39,748	39,722	79,470
327310	ASTANA ANYAR	36,882	36,814	73,696
327309	BANDUNG WETAN	14,361	14,432	28,793
327308	CIDADAP	26,907	26,104	53,011
327307	SUKAJADI	50,541	50,243	100,784
327306	CICENDO	47,844	47,154	94,998
327305	ANDIR	49,546	49,244	98,790
327304	BOJONGLOA KALER	62,488	60,439	122,927
327303	BABAKAN CIPARAY	69,904	67,173	137,077
327302	COBLONG	56,486	55,851	112,337
327301	SUKASARI	38,124	38,132	76,256

Sumber : <https://disdukcapil.bandung.go.id/wni-kelamin>, (2019)

Data pada tabel 4.2 menunjukkan bahwa kepadatan dan penyebaran penduduk di Kota Bandung di setiap Kecamatan tidak sama. Tinggi rendahnya kepadatan penduduk di setiap Kecamatan, berkaitan erat dengan kondisi luas wilayah dan potensi dari kecamatan tersebut.

#### **4.1.1.2. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandung adalah lembaga pemerintahan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil. Kantor Disdukcapil Kota Bandung terletak di Jalan Ambon No. 1B, Kota Bandung.

Gedung ini diresmikan oleh Gubernur Jawa Barat pada Agustus 1998. Guna memudahkan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, Disdukcapil Kota Bandung menyerbar petugasnya ke 30 kantor kecamatan di kota Bandung, gerai pelayanan Festival Citylink Mall, serta pelayanan keliling bernama Mepeling (Memberikan Pelayanan Keliling). Berikut ini adalah informasi pelayanan yang kami lakukan di tiap tempat:

1. Kantor Disdukcapil Kota Bandung. Adalah kantor utama Disdukcapil Kota Bandung yang melayani seluruh warga Kota Bandung dimana semua pelayanan (kecuali pelayanan legalisir dan pelayanan informasi pengaduan) harus dilakukan dengan cara daftar SMS terlebih dahulu menggunakan e-SPASI alias sistem pendaftaran antrian via SMS. Berikut ini adalah jenis pelayanan yang ada di kantor Disdukcapil Kota Bandung :

- 1) Pelayanan Akta Kelahiran
- 2) Pelayanan Akta Kematian
- 3) Pelayanan Akta Perkawinan
- 4) Pelayanan Akta Perceraian
- 5) Pelayanan Kutipan Kedua Akta (Akta hilang/rusak)
- 6) Pelayanan Catatan Pinggir (Perubahan Nama, Kewarganegaraan, Pengakuan Anak,
- 7) Pengesahan Anak, Pengangkatan Anak)
- 8) Pelayanan Pindah Keluar Kota Bandung
- 9) Pelayanan Perbaikan Data
- 10) Pelayanan Legalisir Dokumen Kependudukan

#### 11) Pelayanan Informasi & Pengaduan

2. Kantor Kecamatan Di 30 Lokasi. Di tiap Kantor Kecamatan, ditugaskan operator SIAK 2 orang untuk melayani warga kecamatan setempat dengan jenis pelayanan:

- 1) Pelayanan KTP elektronik
- 2) Pelayanan Kartu Keluarga
- 3) Pelayanan Pindah Datang

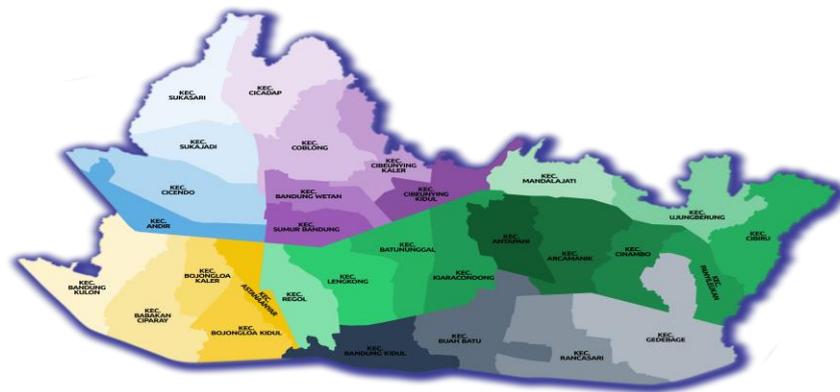
3. Gerai Pelayanan Festival Citylink Mall. Adalah pelayanan yang berlokasi di Festival Citylink Mall Lt.3 di Jl. Peta No. 241. Masyarakat Kota Bandung bisa mengurus dokumen kependudukannya disini dan sebelumnya harus daftar via SMS menggunakan e-SPASI, seperti halnya di kantor Disdukcapil Kota Bandung. Berikut ini jenis pelayanan yang terdapat di gedung ini:

- 1) Pelayanan Akta Kelahiran khusus usia 0-18 tahun
- 2) Pelayanan Kartu Identitas Anak
- 3) Pelayanan Akta Kematian
- 4) Pelayanan Perekaman KTP elektronik

4. Mepeling. Pelayanan keliling ini dikhususkan untuk warga kecamatan tempat beroperasinya mepeling. Jadwal mepeling di update setiap pekan yang diinformasikan melalui media sosial instagram, twitter, dan facebook. Berikut ini pelayanan yang dilakukan dalam mepeling:

- 1) Pelayanan Akta Kelahiran khusus usia 0-18 tahun
- 2) Pelayanan Akta Kematian
- 3) Pelayanan Perekaman KTP elektronik

**Gambar 4.2**  
**Peta Kecamatan di Kota Bandung**



Sumber : <https://disdukcapil.bandung.go.id/peta>,2019

Kota Bandung memiliki luas wilayah 16.731 hektar yang secara administratif terbagi atas 30 Kecamatan, 151 Kelurahan, 1.583 RW, dan 9.884 RT. Kecamatan yang terluas adalah Kecamatan Gedebage, dengan luas wilayah 958 Hektar dan Kecamatan yang terkecil Kecamatan Astanaanyar dengan luas wilayah 89 hektar. Sementara itu, jumlah penduduk Kota Bandung adalah 2,452,179 jiwa, dimana 1.233.357 jiwa adalah laki-laki dan 1.218.822 jiwa adalah perempuan.

## 1. DASAR HUKUM

Dasar Hukum penyelenggaraan Disdukcapil Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.

### 1. Pasal 7

Pemerintah kabupaten/kota berkewajiban dan bertanggung jawab menyelenggarakan urusan Administrasi Kependudukan, yang dilakukan oleh bupati/walikota dengan kewenangan meliputi:

- a Koordinasi penyelenggaraan Administrasi Kependudukan;

- b Pembentukan Instansi Pelaksana yang tugas dan fungsinya di bidang Administrasi Kependudukan;
- c Pengaturan teknis penyelenggaraan Administrasi Kependudukan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan;
- d Pembinaan dan sosialisasi penyelenggaraan Administrasi Kependudukan;
- e Pelaksanaan kegiatan pelayanan masyarakat di bidang Administrasi Kependudukan;
- f Penugasan kepada desa untuk menyelenggarakan sebagian urusan Administrasi Kependudukan berdasarkan asas tugas pembantuan;
- g Penyajian Data Kependudukan berskala kabupaten/kota berasal dari Data Kependudukan yang telah dikonsolidasikan dan dibersihkan oleh Kementerian yang bertanggung jawab dalam urusan pemerintahan dalam negeri; dan
- h Koordinasi pengawasan atas penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

## 2. Pasal 9

(1) Urusan Pemerintahan terdiri atas urusan pemerintahan absolut, urusan pemerintahan konkuren, dan urusan pemerintahan umum.

## 3. Pasal 11

(1) Urusan pemerintahan konkuren sebagaimana di maksud dalam Pasal 9 ayat

(3) yang menjadi kewenangan Daerah terdiri atas Urusan Pemerintahan Wajib dan Urusan Pemerintahan Pilihan.

## 4. Pasal 12

(2) Urusan Pemerintahan Wajib yang tidak berkaitan dengan Pelayanan Dasar sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (2) meliputi:

- a Tenaga kerja;
- b Pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak;
- c Pangan;
- d Pertanahan;
- e Lingkungan hidup;
- f Administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
- g Pemberdayaan masyarakat dan Desa;
- h Pengendalian penduduk dan keluarga berencana;
- i Perhubungan;
- j Komunikasi dan informatika;
- k Koperasi , usaha kecil, dan menengah;
- l Penanaman modal;
- mKepemudaan dan olah raga;
- n Statistik ;
- o Persandian;
- p Kebudayaan;
- q Perpustakaan;
- r Kearsipan.

## **2. VISI MISI**

### **a Visi**

Terwujudnya Pelayanan Prima melalui Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Menuju Bandung Yang Unggul Nyaman dan Sejahtera.

Makna Visi :

Pelayanan Prima mengandung makna. Pelayanan yang diterima oleh masyarakat melebihi yang diharapkan. Pelayanan prima (excellent service) adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan/masyarakat. Dalam pelayanan prima terdapat dua elemen yang saling berkaitan, yaitu pelayanan dan kualitas, kedua elemen tersebut sangat penting untuk diperhatikan oleh tenaga pelayanan. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas pelayanan meliputi dimensi-dimensi sebagai berikut :

- a Ketepatan waktu pelayanan berkaitan dengan waktu tunggu dan proses.
- b Kualitas pelayanan berkaitan dengan akurasi atau kecepatan pelayanan.
- c Kualitas pelayanan berkaitan dengan kesopanan dan keramahan pelaku bisnis.
- d Kualitas pelayanan berkaitan dengan tanggung jawab dalam penanganan keluhan pelanggan.
- e Kualitas pelayanan berkaitan dengan sedikit banyaknya petugas yang melayani serta fasilitas pendukung lainnya.
- f Kualitas pelayanan berkaitan dengan lokasi, ruangan tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi, dan petunjuk/panduan lainnya
- g Kualitas pelayanan berhubungan dengan kondisi lingkungan, kebersihan, ruang tunggu, fasilitas musik, AC, alat komunikasi, dan lain-lain

h Administrasi Kependudukan mengandung makna:

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.

b Misi

Mewujudkan pengelolaan administrasi Kependudukan yang akurat, tertib dan aman. Adapun makna dari Misi adalah sebagai berikut:

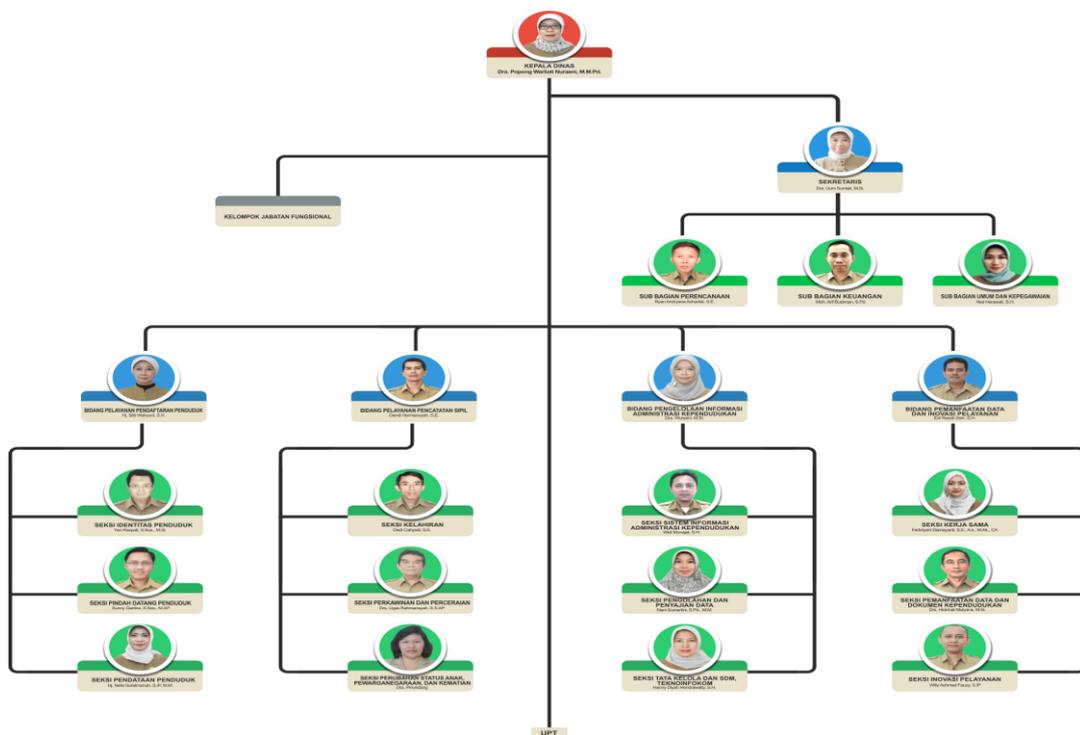
1. Memberikan pelayanan prima dalam bidang pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil;
2. Mengembangkan dan mengoptimalkan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan menuju kecepatan pelayanan informasi data kependudukan yang akurat;
3. Merumuskan kebijakan kependudukan; menyusun perencanaan kependudukan sebagai dasar perencanaan dan perumusan pembangunan daerah yang berorientasi pada peningkatan kesejahteraan penduduk melalui peningkatan kesadaran masyarakat akan pentingnya administrasi kependudukan.

Dengan struktur organisasi sebagai berikut :

1. Kepala Dinas
2. Sekertaris, membawahi:
  - a Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan
  - b Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

3. Bagian Pelayanan Pendaftaran Penduduk Membawahi:
  - a Seksi Identitas Penduduk
  - b Seksi pindah datang dan pendataan penduduk
4. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Membawahi:
  - a Seksi Kelahiran dan Kematian
  - b Seksi Perkawinan, Perceraian, Perubahan Status Kewarganegaraan
5. Bidang Piak dan Pemanfaatan Data, membawahi:
  - a Seksi Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan
  - b Seksi kerjasama dan Inovasi Pelayanan

**Gambar 4.3**  
**Struktur Organisasi**  
**Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Bandung**



(Sumber : Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, 2019)

Berdasarkan struktur organisasi di atas bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung mempunyai tugas membantu Walikota dalam menyelenggarakan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil sebagai berikut :

### **3. TUGAS DAN FUNGSI**

Tugas dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung adalah Sebagai berikut :

1. Dinas dipimpin oleh seorang Kepala Dinas.
2. Kepala Dinas mempunyai tugas membantu Walikota dalam menyelenggarakan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.
3. Dalam melaksanakan tugasnya, Kepala Dinas menyelenggarakan fungsi:
  - a Merumuskan kebijakan lingkup kependudukan dan pencatatan sipil;
  - b Melaksanakan kebijakan lingkup kependudukan dan pencatatan sipil;
  - c Melaksanakan evaluasi dan pelaporan lingkup kependudukan dan pencatatan sipil;
  - d Melaksanakan administrasi Dinas lingkup kependudukan dan pencatatan sipil; dan
  - e Melaksanakan fungsi lain yang diberikan oleh Walikota terkait dengan tugas dan fungsinya.

#### 4. INOVASI PELAYANAN

##### 1. e-SPASI

**Gambar 4.4**

**e-SPASI**



(Sumber: Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, 2019)

Sistem e-SPASI ini merupakan suatu inovasi yang dilakukan Disdukcapil Kota Bandung yang lahir pada tahun 2016, awalnya pendaftaran penerbitan dokumen kependudukan dan Pencatatan Sipil dilakukan secara manual, kondisi ini mengakibatkan menumpuknya masyarakat di kantor dinas tanpa ada kepastian kapan dan jam berapa masyarakat akan dilayani. Kondisi yang serba tidak nyaman inilah yang kemudian mendatangkan ide lalu terbentuklah elektronik Sistem Pendaftaran Antrean Via SMS (e-SPASI) di kantor Disdukcapil Kota Bandung. e-SPASI ini bekerja selama 24 jam akan tetapi tetap terkontrol dengan sistem booking sehingga tidak terjadi penumpukan daftar antrian yang terlalu panjang (diluar kuota Dinas), dengan demikian pada saat ini masyarakat yang mengurus dokumen kependudukan di Disdukcapil terlihat rapi dan tidak berdesak-desakan, serta tercipta lingkungan yang nyaman dan tertib.

## 2. Akta Kelahiran Brile

**Gambar 4.5**

### **Akta Kelahiran Brile**



(Sumber : Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung,2019)

Akta Kelahiran Braile dirilis pada Desember 2016. Akta Kelahiran Braile ini merupakan salinan dari Akta Kelahiran yang berlaku secara nasional akan tetapi dicetak serta terjemahkan menggunakan huruf braile, yang bertujuan untuk memudahkan kaum difabel mengetahui informasi Akta Kelahiran miliknya sendiri demi kemudahan serta kenyamanan mereka.

## 3. Kartu Identitas Anak

**Gambar 4.6**

### **Kartu Identitas Anak**



(Sumber : Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung,2019)

Kartu Identitas Anak (KIA) diberikan untuk anak usia 0-17 tahun kurang satu hari, dengan diterbitkannya KIA diharapkan dapat memudahkan pendataan, perlindungan dan pelayanan publik serta sebagai upaya memberikan perlindungan dan juga pemenuhan hak konstitusional warga negara. Dalam upaya memaksimalkan manfaat KIA maka Disdukcapil Kota Bandung sudah menjalin kerja sama dengan lembaga – lembaga yang memberikan layanan kepada anak-anak, seperti bimbingan belajar, toko buku, rumah makan, tempat bermain anak, toko pakaian, dan waterpark, dengan kesepakatan bahwa anak/keluarga anak pemegang KIA mendapatkan potongan harga apabila melakukan transaksi dengan beberapa mitra diatas tersebut.

#### 4. Mepeling

**Gambar 4.7**

**Mepeling**



(Sumber : Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung,2019)

Pelayanan Akta Kelahiran sangat banyak diminati oleh masyarakat, sementara itu kapasitas di kantor Disdukcapil Kota Bandung terbatas. Karenanya dibuatlah inovasi Mepeling yang merupakan kepanjangan dari Memberikan Pelayanan Keliling. Mepeling adalah program pelayanan keliling (jemput bola) yang bertujuan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Mepeling

beroperasi menggunakan mobil berbasis IT. Mobil Mepeling berjumlah 6 unit diluncurkan pada April 2017.

#### 5. Delivery Service Akta Kelahiran

#### **Gambar 4.8**

#### **Delivery Service Akta Kelahiran**



(Sumber : Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung,2019)

Dalam upaya memaksimalkan kenyamanan serta kemudahan kepada masyarakat, Disdukcapil bekerja sama dengan PT. Pos Indonesia & Bank BJB menghadirkan program Delivery Service Akta Kelahiran. Begitu penerbitan Akta Kelahiran telah selesai, maka dokumen tersebut siap dan akan diantar ke rumah. Masyarakat tinggal menunggu sembari duduk manis di rumah tanpa harus repot kembali ke kantor Disdukcapil Kota Bandung untuk mengambil dokumen. Program ini diluncurkan pada Mei 2016.

## 6. Ruang Bermain Anak

**Gambar 4.9**

### **Ruang Bermain Anak**



(Sumber : Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung,2019)

Masyarakat yang berkunjung ke kantor Disdukcapil tidak hanya kalangan orang dewasa, banyak juga diantaranya yang membawa anak-anak. Karena itulah ruang kosong yang berada di area kantor Disdukcapil Kota Bandung dimanfaatkan sebagai pojok bermain anak. Dalam area ini terdapat ayunan serta berbagai macam mainan untuk anak-anak. Area yang dibangun pada Juli 2017 ini membuat anak-anak senang bermain sembari menunggu selesainya proses pelayanan yang dilakukan.

## 7. Pohon Harapan

**Gambar 4.10**

### **Pohon Harapan**



(Sumber : Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung,2019)

Disdukcapil Kota Bandung sangat terbuka terhadap berbagai macam masukan, saran dan kritikan. Maka dari itu, pada Agustus 2017 dibuatlah Pohon Harapan dimana masyarakat yang telah selesai melakukan pelayanan akan diberikan secarik kertas untuk kemudian diminta menuliskan kesan kesannya terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh petugas pelayanan. Komentar-komentar serta masukan – masukan yang dituliskan masyarakat tersebut diharapkan dapat dijadikan dasar bagi Disdukcapil untuk kedepannya dalam upaya melakukan penyempurnaan serta memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

#### 8. Ruang Laktasi

##### **Gambar 4.11**

##### **Ruang Laktasi**



(Sumber : Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung,2019)

Disdukcapil Kota Bandung membangun ruangan khusus bagi ibu menyusui atau ruang laktasi pada Maret 2017. Ruangan ini akan memberikan kenyamanan untuk ibu yang membawa balitanya. Ketersediaan ruang laktasi ini merupakan salah satu bentuk kepedulian Disdukcapil Kota Bandung terhadap kaum Ibu, terlebih ASI (Air Susu Ibu) eksklusif merupakan hak anak yang harus diberikan ibu dengan kondisi nyaman serta aman.

## 9. Senam Gaya Tiga Menit (SEGITIGA)

**Gambar 4.12**

**Senam Segitiga**



(Sumber : Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung,2019)

Senam segitiga adalah singkatan dari “SENAM GAYA TIGA MENIT” yang memiliki tujuan menghilangkan rasa bosan dan penat bagi pengunjung kegiatan ini bertujuan untuk melemaskan otot serta sendi-sendi dari para petugas front office sehingga sekalipun duduk seharian para petugas ini tetap sehat, selain itu senam segitiga juga dimaksudkan untuk menciptakan suasana keakraban antar petugas dan masyarakat pemohon dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Senam ini juga memiliki tujuan lain yaitu supaya menciptakan suasana di bagian front office agar terlihat lebih senang, gembira, dan akrab. Senam Segitiga dilakukan setiap hari 3 kali pada pagi hari setelah apel pagi, pukul 10 pagi, dan pukul 2 siang.

## 10. Ruang Galeri

**Gambar 4.13**

**Ruang Galeri**



(Sumber : Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung,2019)

Ruangan Galeri atau yang biasa disebut juga sebagai mini command center berada di kantor Disdukcapil Kota Bandung dilengkapi dengan fasilitas 3 monitor besar. Ruangan yang biasanya digunakan untuk memonitor segala macam kegiatan dan juga aktivitas pelayanan Disdukcapil Kota Bandung baik yang berada di Dinas maupun di kecamatan serta memantau seluruh koneksi jaringan SIAK. Aktivitas yang biasanya dipantau diantaranya adalah hasil kerja input dokumen kependudukan dan pencatatan sipil, seperti melihat berapa hasil input semua dokumen akta, KTP-el, dan Kartu Keluarga. Dari monitor ini bisa dilihat statistik per hari per aktivitas setiap dokumen kependudukan dan pencatatan sipil yang di input dan dicetak dalam setiap harinya.

## 11. Bi Eha dan Mang Udin

**Gambar 4.14**

**Bi Eha dan Mang Udin**



(Sumber : Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung,2019)

Tahun 2016, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung mulai melayani permohonan perekaman KTP elektronik ke rumah-rumah yang dikhususkan untuk orang sakit, disabilitas dan lansia yang tidak mampu melakukan perekaman ke kantor Disduk, kecamatan atau lokasi-lokasi pelayanan lainnya. Saat itu pelayanan masih menggunakan alat perekaman portable serta mobil dinas pejabat untuk mencapai lokasi pemohon.

Namun seiring dengan semakin banyaknya permohonan perekaman KTP elektronik untuk orang sakit, disabilitas dan lansia, maka pada awal tahun 2018, Kepala Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung bersama pejabat struktural di Lingkungan Disdukcapil Kota Bandung mulai mencari cara untuk menyiapkan sarana prasarana serta tim khusus untuk melayani perekaman ke rumah-rumah ini.

Berbekal kreatifitas dan dana yang ada, 2 (dua) mobil pelayanan tidak berbasis IT yang awalnya hanya digunakan untuk sarana tambahan mobil pelayanan keliling (Mepeling) akhirnya disulap menjadi mobil pelayanan khusus perekaman KTP elektronik bagi orang sakit, disabilitas dan lansia.

Maka pada tanggal 4 Oktober 2018, Wali Kota Bandung, Oded Daniel meresmikan mobil pelayanan baru yang diberi nama Bi EHa (Bisa Euy Hebat) dan Mang Udin (Mengga Urus Identitas Kependudukannya). Diharapkan dengan adanya 2 mobil pelayanan khusus ini, hak warga Kota Bandung untuk mendapatkan dokumen kependudukan dapat terpenuhi.

12. SALAMAN ( seleSAi daLAM gengaman)

**Gambar 4.15**

**Salaman**



(Sumber : Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung,2019)

Dengan adanya aplikasi ini warga tak perlu lagi antri dan menunggu lama untuk mengurus layanan administrasi kependudukan, namun bisa langsung diakses secara online melalui website dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota bandung. Selain itu, aplikasi ini mampu mengurangi antrian pengurusan administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

13. *e-PunTEN***Gambar 4.16****Logo e-PunTEN**

(Sumber : Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung,2019)

Elektronik Pendaftaran Penduduk Non Permanen (*e-PunTEN*) merupakan terobosan untuk pelayanan administrasi kependudukan Disdukcapil Kota Bandung dalam bentuk aplikasi. Sebelumnya, penduduk pendatang yang belum pernah berada di Kota Bandung selama ini belum terdata. Karena itu, Disdukcapil Kota Bandung merilis aplikasi pada September 2017 ini, guna membangun dan menyusun database penduduk non permanen di Kota Bandung yang bisa dijadikan sebagai salah satu unsur dalam penyusunan perencanaan pembangunan di Kota Bandung di berbagai sektor.

#### **4.1.2. *e-PunTEN***

##### **1. Pengertian *e-PunTEN***

Berdasarkan data yang telah di peroleh oleh dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung bahwa *e-PunTEN* (Elektronik Pendaftaran Penduduk Tidak Permanen) adalah salah satu inovasi dalam pengurusan surat keterangan tinggal sementara yang diterbitkan oleh instansi yang bertanggungjawab dan berwenang melaksanakan pelayanan dalam urusan pelaksanaan administrasi kependudukan dalam hal ini yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, dan diberikan kepada Warga Negara Indonesia yang tinggal sementara di suatu kota/kabupaten. Jadi *e-PunTEN* ini merupakan sarana/fasilitas bagi para pendatang dari luar Kota Bandung yang ingin menetap di Kota Bandung lebih dari 6 bulan, dan tidak berniat untuk pindah menetap. Aplikasi ini menjadi salah satu cara untuk mempermudah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk mencatat keberadaan para pendatang dari luar Kota Bandung, baik yang bermukim ataupun yang berkarir dan bersekolah di Kota Bandung. Aplikasi inipun sekaligus memberikan perlindungan kepada para pendatang dari luar Kota Bandung.

##### **2. Latar Belakang *e-PunTEN***

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung mengeluarkan inovasi tersebut adalah mengingat isu kependudukan yang terus berkembang dan berubah dengan cepat sesuai dengan kondisi demografis di setiap negara. Salah satu isu kependudukan yang sangat berpengaruh yakni pertumbuhan penduduk yang

semakin hari semakin bertambah. Hal ini tentu perlu perhatian dari berbagai sektor khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai salah satu instansi pelaksana yang memiliki tugas untuk mencatat seluruh peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh penduduk memiliki peranan penting dalam perkembangan penduduk di Kota Bandung. Selain itu, sesuai dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung berkewajiban dan bertanggung jawab menyelenggarakan urusan Administrasi Kependudukan. Adapun yang dimaksud dengan administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan 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.

Dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan tersebut, beberapa hal penting yang perlu dilakukan yakni koordinasi penyelenggara, pengaturan teknis penyelenggara, pembinaan dan sosialisasi penyelenggaraan, pelaksanaan kegiatan pelayanan masyarakat, serta penyajian data kependudukan. Salah satu kegiatan yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dalam rangka mewujudkan administrasi kependudukan, yakni menyelenggarakan kegiatan sosialisasi tertib administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, termasuk aplikasi *e-PunTEN* yang menjadi inovasi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Selain daripada diatas, adalah faktor anggaran dan waktu yang melatarbelakangi adanya aplikasi ini. Dengan adanya aplikasi ini diharapkan anggaran yang dikeluarkan untuk pendataan penduduk non-permanen itu tidak menjadi besar. Sebab, jika melakukan pendataan secara door to door tiap harinya akan menghabiskan anggaran, contohnya untuk transportasi. Hal ini tentunya tidak efisien dan efektif. Kemudian dari sisi waktu yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam mendata hal tersebut dalam seminggu hanya lima hari saja. Hal ini berarti hanya pada jam kerja saja para pejabat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melakukan tugas pendataannya. Sedangkan jika menggunakan aplikasi secara online maka pendataanpun dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja.

Disamping itu, adanya selentingan dari masyarakat bahwa Kota Bandung ini penduduknya bertambah ketika malam hari dan berkurang pada siang hari. Maka dari itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memulai kembali untuk melakukan pendataan penduduk non-permanen yang sebelumnya dirasa kurang optimal. Dengan adanya aplikasi ini, diharapkan pendataan penduduk non-permanen akan lebih maksimal hasilnya.

### **3. Dasar Hukum**

Dasar hukum dari pelaksanaan *e-PunTEN* ini adalah:

- a) Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan;

- b) Peraturan Daerah Nomor 04 Tahun 2015 sebagai pengganti Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 08 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan;
- c) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 14 Tahun 2015 Tentang Pedoman Pendataan Penduduk Non-Permanen;
- d) Peraturan Walikota Bandung Nomor 1410 Tahun 2016 Tentang Persyaratan dan Tatacara Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan

#### **4. Pelaksanaan *e-PunTEN* Dalam Mendata Penduduk Non Permanen**

Dalam praktiknya, *E-PunTEN* ini merupakan sebuah aplikasi pelayanan atau inovasi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Aplikasi yang dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ini ditujukan untuk mendata mana saja penduduk non-permanen yang tinggal di Kota Bandung.

Hal ini diperlukan sebagai bahan pertimbangan dalam perancangan kebijakan karena penduduk non-permanen yang tinggal di Kota Bandung pastinya menggunakan fasilitas umum yang ada di Kota Bandung, seperti jalan raya, sekolah, rumah sakit, apartemen dan lain sebagainya. Maka hal ini kedepannya akan dijadikan bahan pertimbangan dalam perencanaan pembangunan di Kota Bandung. Dengan adanya pendataan ini, kebijakan Pemerintah Kota Bandung diharapkan dapat tepat sasaran. Selain dari sisi perancangan kebijakan, pendataan penduduk non-permanen ini ditujukan sebagai upaya untuk mendeteksi potensi terorisme di Kota Bandung. Sebagaimana yang tercantum dalam Pasal 70 Ayat (5) Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 04 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan

Administrasi Kependudukan menyebutkan bahwa data kependudukan yang diperoleh itu dimanfaatkan untuk:

1. Pelayanan Publik;
2. Perencanaan Pembangunan;
3. Alokasi Anggaran;
4. Pembangunan Demokrasi; dan
5. Penegakkan Hukum dan Pencegahan Kriminal

Maka dari itu, pada tanggal 7 September 2017 lalu, pendataan penduduk non-permanen ini sudah mulai diberlakukan. Di awal pemberlakuannya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melakukan beberapa kali sosialisasi mengenai produk *e-PunTEN* ini. Salah satu sosialisasi yang sudah dilakukan adalah di Kecamatan Bandung Kulon dan di Universitas Pendidikan Indonesia Bandung. Sosialisasi yang dilakukan di Kecamatan Bandung Kulon ini diselenggarakan pada tanggal 23 November 2017 dan di Universitas Pendidikan Indonesia Bandung diselenggarakan pada tanggal 4 November 2017. Alasan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melakukan sosialisasi di Kecamatan Bandung Kulon adalah karena di kecamatan ini jumlah penduduknya lebih banyak dari kecamatan-kecamatan yang lain di Kota Bandung.

Adapun cara kerja dari pendataan melalui *E-PunTEN* ini sangat mudah bagi para pendatang yang memang kebetulan memiliki smartphone, hanya tinggal mendownload aplikasi *e-PunTEN* tersebut di *google play store* atau bisa juga melalui website [e-punten.bandung.go.id](http://e-punten.bandung.go.id), adapun tampilan awal aplikasi *e-PunTEN* seeperti gambar di bawah ini :

Gambar 4.17

Tampilan Awal sistem *e-PunTEN*

(Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, 2019)

Setelah masuk ke menu awal aplikasi *e-PunTEN* selanjutnya pilih/klik menu daftar e-PunTEN kemudian akan muncul form untuk pengisian biodata seperti di bawah ini :

Gambar 4.18

## Form Biodata

(Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, 2019)

a) Biodata Pribadi

Biodata pribadi ini berisi data tentang:

- 1) Nomor Induk Kependudukan;
- 2) Nama Lengkap;
- 3) Tempat Lahir;
- 4) Tanggal Lahir;
- 5) Jenis Kelamin;
- 6) Agama;
- 7) Status Perkawinan;
- 8) Golongan Darah;
- 9) Tingkat Pendidikan;
- 10) Jenis Pekerjaan;.

Setelah mengisi data pribadi selanjutnya pilih/klik menu selanjutnya untuk melanjutkan pendaftaran pembuatan SKTS kemudian akan muncul form pengisian alamat asal seperti gambar di bawah ini :

**Gambar 4.19**

**Form Alamat Asal**

The screenshot shows a mobile application interface for 'E-PUNTEN'. The title of the form is 'Detail Alamat Asal Pemohon'. It features four dropdown menus for selecting administrative levels: Province (32 - JAWA BARAT), City (11 - SUMEDANG), District (16 - RANCAKALONG), and Sub-district (2001 - NAGARAWANGI). Below these is a text field for the full address: 'Alamat Lengkap: DSN: CILINGKI 001/003 DS NAGARAWANGI KEC RANCAKALONG'. At the bottom, there are two buttons: 'SEBELUMNYA' and 'SELANJUTNYA'.

(Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, 2019)

b) Alamat Asal

Alamat asal berisi data tentang:

- 1) Provinsi Asal;
- 2) Kota/Kabupaten Asal;
- 3) Kecamatan Asal;
- 4) Kelurahan Asal; dan
- 5) Alamat Lengkap Asal.

Setelah mengisi data alamat asal lalu pilih/klik menu selanjutnya untuk melanjutkan pendaftaran pembuatan skts kemudian akan muncul form pengisian alamat di kota bandung seperti gambar di bawah ini :

**Gambar 4.20**

**Form Alamat di Kota Bandung**

The screenshot shows a mobile application interface with a blue header 'E-PUNTEN'. Below the header is a form titled 'Detail Alamat di Kota Bandung'. The form contains the following data:

Provinsi	Kota
32 - JAWA BARAT	73 - KOTA BANDUNG
Kecamatan	Kelurahan
02 - COBLONG	1003 - SADANGSERAN
Alamat Lengkap	
Jl. melati 2 no 17 rt03/13 sadang serang	
No RT	No RW
003	017

At the bottom of the form are two buttons: 'SEBELUMNYA' (grey) and 'SELANJUTNYA' (green).

(Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, 2019)

c) Alamat di Bandung

Alamat di Bandung berisi data tentang:

- 1) Provinsi Sekarang (Jawa Barat);
- 2) Kota/Kabupaten (Bandung);

- 3) Kecamatan di Bandung;
- 4) Kelurahan di Bandung;
- 5) Alamat Lengkap di Bandung; dan
- 6) Nomor RT dan RW di Bandung.

Setelah mengisi data alamat tinggal di kota Bandung lalu pilih/klik menu selanjutnya untuk melanjutkan pendaftaran pembuatan SKTS kemudian akan muncul form upload file untuk terangan Pendukung seperti gambar di bawah ini:

**Gambar 4.21**

**Form Keterangan Pendukung**



(Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, 2019)

d) Keterangan Pendukung

Keterangan pendukung berisi data tentang:

- 1) Upload File Scan/Pass Foto;
- 2) Upload Scan/Foto Keluarga;
- 3) Upload Pengantar RT/RW; dan
- 4) Upload Scan/Foto KTP Elektronik.

Setelah upload file data pendukung lalu pilih/klik menu selanjutnya untuk melanjutkan pendaftaran pembuatan SKTS kemudian akan muncul form review data seperti gambar di bawah ini:

**Gambar 4.22**

**Form Review Data**



Periksa kembali Data Anda

085794319120

nama@gmail.com

galih.saputra138@gmail.com

NIK : 3211162611950001

Nama : Wening Galih saputra

Tempat/Tgl Lahir : Karanganyar, 26-11-1995

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Agama : Islam

Status Kawin : Belum Kawin

Gol Darah : A

Pendidikan : Tidak Sekolah

Pekerjaan : Pelajar/Mahasiswa

Alamat Asal  
Desa Cibungku, RT 001, RW 003, Desa Nagarewangi, Kecamatan Rancakalong, NAGAREWANGI, RANCAKALONG, SUMEDANG

Alamat Saat Ini  
Jl. melati 2 no 17 r103/13 sadang serang, RT.003, RW.013, SADANGSERANG, COBLONG, KOTA BANDUNG, JAWA BARAT

SEBELUMNYA KIRIM

(Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, 2019)

e) Review Data dan Notifikasi

Review data dan notifikasi berisi data tentang:

- 1) Nomor HandPhone Pemohon; dan
- 2) Alamat E-mail

Setelah para pemohon melakukan input data diatas, proses selanjutnya adalah menunggu nomor resi yang akan dikirim oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. Setelah nomor resi tersebut diterima, maka pemohon dapat mengambil Surat Keterangan Tinggal Sementara di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. Surat Keterangan Tinggal Sementara ini hanya dipergunakan sebagai identitas para pendatang karena mengingat kepada Pasal 12A Ayat (1) Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 04

Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan, SKTS (Surat Keterangan Tinggal Sementara) ini wajib dimiliki para pendatang dari luar Kota Bandung.

Jumlah pemohon SKTS (Surat Keterangan Tinggal Sementara) melalui *e-PunTEN* periode September 2017-Juni 2019 sudah sebanyak 2831 yang sudah di cetak dan terdaftar menjadi penduduk non permanen di Kota Bandung. Dalam pelaksanaannya, memang ada beberapa kendala dalam peluncuran aplikasi ini, yaitu Pertama, bagi para pendatang yang tidak memiliki smartphone akan kesulitan untuk mendapatkan SKTS. Terlebih lagi, prosedur manual akan dihapuskan. Sehingga proses apapun nantinya terkait dengan identitas akan berbasis online. Menurut bagian pendataan penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, jika terjadi hal yang demikian maka pendatang bisa langsung datang ke Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung untuk memperoleh SKTS secara manual.

Kedua, kendala yang dihadapi saat ini adalah para pendatang seringkali tidak merespon SMS yang dikirimkan oleh pihak Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil, sehingga SKTS pun tidak sampai ke tangan pemohon.

Ketiga, banyak para pendatang yang datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ini bukan untuk membuat SKTS (Surat Keterangan Tinggal Sementara), melainkan membuat surat domisili. Sebab, dibandingkan SKTS (Surat Keterangan Tinggal Sementara), surat domisili lebih memiliki manfaat bagi penggunaannya, yaitu untuk membuat rekening, membuat NPWP, mendaftar pekerjaan, dan lain sebagainya.

## **4.2. Pembahasan**

### **4.2.1. Transparansi Proses pelayanan Sistem *e-PunTEN* di Kota Bandung**

Transparansi adalah keterbukaan pelayanan proses penyelenggaraan aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Bandung pada Pelayanan administrasi kependudukan, Peraturan dan prosedur pelayanan yang diberikan oleh aparatur dapat dipahami dengan baik oleh masyarakat sebagai penerima pelayanan sehingga menciptakan suatu kualitas pelayanan.

Pelayanan akan terlihat baik dan buruk dinilai dari adanya sebuah transparansi di dalam pemerintahannya. Transparansi menjadikan peran yang sangat penting bagi sebuah pelayanan, terlihat dari sukses dan tidaknya pelayanan yang di berikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung yaitu pelayanan *e-PunTEN*. Untuk mewujudkan pelayanan yang transparan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung harus terbuka dalam setiap penyelenggaraan pelayanan publik yang dijalankan. Ketransparansian merupakan salah satu asas pelayanan publik yang harus dijalankan oleh setiap lembaga pelayanan diwujudkan dalam bentuk menginformasikan segala bentuk informasi pelayanan secara memadai dan terinci.

Transparansi berarti masyarakat dapat mengetahui bagaimana pelaksanaan tugas dan kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik, sejak dari proses kebijakan, perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan atau pengendalian. Untuk memperoleh pelayanan, masyarakat harus memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan oleh pemberi pelayanan, baik berupa persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penetapan

persyaratan, baik teknis maupun administratif harus seminimal mungkin dan dikaji terlebih dahulu agar benar-benar sesuai dengan jenis pelayanan yang akan diberikan. Pada umumnya prinsip transparansi menciptakan kepercayaan timbal-balik antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi dan menjamin kemudahan di dalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai.

Untuk melihat sejauh mana transparansi yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung memberikan pelayanan dalam pelayanan Pembuatan Surat Ketetapan Tinggal Sementara dengan sistem e-PunTEN kepada masyarakat, peneliti paparkan sub indikator dari transparansi yang meliputi Keterbukaan Komunikasi dan Kejelasan Prosedur pelayanan pada subab dibawah ini:

### **1. Keterbukaan Komunikasi Sitem Pelayanan *e-PunTEN* di Kota Bandung**

Keterbukaan komunikasi merupakan cara penyampaian aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dalam memberikan informasi secara jelas dan terbuka tentang pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, keterbukaan tersebut merupakan tujuan yang ingin dicapai, strategi yang akan dijalankan, keputusan yang akan dilaksanakan, rencana yang harus direalisasikan, serta program kerja yang harus diselenggarakan, semua memerlukan hubungan serta kerjasama yang baik antar aparatur maupun masyarakat. Maka, setiap pelayanan yang diberikan oleh aparatur, didalam pelayanan itu melibatkan masyarakat, sangat diperlukan adanya hubungan dan komunikasi yang baik, sehingga tujuan yang ditetapkan dapat tercapai secara efektif dan efisien. Komunikasi yang terbuka akan mempererat hubungan antara aparatur dengan

masyarakat yang melakukan pelayanan, dengan keterbukaan komunikasi masyarakat dapat mengetahui prosedur apa saja yang harus dilakukan terkait pelayanan administrasi.

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan, keterbukaan komunikasi di dalam aplikasi *e-PunTEN* sudah cukup baik namun peneliti tidak menemukan ruang untuk berkomunikasi dengan apratur seperti tidak adanya *live chat* atau pesan langsung untuk menyampaikan keluhan yang terjadi saat melakukan pendaftaran melalui aplikasi *e-PunTEN* dan menurut peneliti masih ada kekurangan dalam sistem *e-PunTEN* dimana tidak ada penjelasan atau catatan yang di berikan kepada masyarakat dalam penggunaan sistem *e-PunTEN* seperti Gambar di bawah ini :

**Gambar 4.2.1**

### Form Pengisian Biodata

E-PUNTEN	
Nomor NIK	3211162611950001
Nama Lengkap	Wening Galih Saputra
Tempat Lahir	Tgl Lahir (dd-mm-yyyy)
Karanganyar	26-11-1995
Jenis Kelamin	Agama
Laki-Laki	Islam
Status Kawin	Golongan Darah
Belum Kawin	A
Jenis Pendidikan	Jenis Pekerjaan
S1	Pelajar/Mahasiswa
<b>SELANJUTNYA</b>	

(Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, 2019)

Gambar di atas menunjukkan tidak adanya tutorial atau petunjuk tentang pengisian data *e-PunTEN*, menurut peneliti tutorial untuk melakukan registrasi di

sistem *e-PunTEN* sangatlah penting dan dapat memudahkan bagi masyarakat. Demikian halnya juga diperkuat dengan hasil wawancara peneliti dengan aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung yang menjabat sebagai Seksi Inovasi Pelayanan, mengenai keterbukaan komunikasi pelayanan administrasi dalam pembuatan skts secara langsung atau melalui sistem *e-PunTEN*, aparatur mengatakan:

“Keterbukaan komunikasi sistem *e-PunTEN* terhadap masyarakat pada saat ini sudah cukup baik dan mudah di pahami, dan ketika masyarakat datang melakukan pelayanan pembuatan surat keterangan tinggal sementara secara langsung baik masyarakat yang sudah melakukan pendaftaran melalui *e-PunTEN* aparatur yang melayani masyarakat selalu melakukan komunikasi dengan cukup baik kepada masyarakat sehingga masyarakat dapat memahami apa yang telah disampaikan. Tetapi untuk masalah kurangnya fitur di aplikasi *e-PunTEN* masih dalam peningkatan atau Pembaharuan” (12/07/2019)

Berdasarkan hasil wawancara dengan aparatur diatas dapat dijelaskan bahwa keterbukaan komunikasi sistem *e-PunTEN* dan aparatur Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung kepada masyarakat sudah cukup baik dan masyarakat cukup dapat memahami apa yang disampaikan oleh aparatur terkait pelayanan *e-PunTEN*.

Pernyataan selanjutnya juga dikemukakan oleh salah satu masyarakat yang hendak melakukan pembuatan Surat Kerangan Tinggal Sementara, dan berikut ini merupakan hasil wawancara dengan masyarakat berkaitan dengan Keterbukaan Komunikasi Aparatur dengan masyarakat dalam memberikan Pelayanan: “Komunikasi sistem *e-PunTEN* dan komunikasi aparatur menurut saya sudah cukup baik penyampaianya cukup jelas dan sistem *e-PunTEN* sudah cukup bagus mudah di mengerti ” (02/08/2019)

Berdasarkan hasil wawancara masyarakat di atas mengatakan bahwa keterbukaan komunikasi telah dilakukan oleh pihak aparaturnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung kepada masyarakat sudah cukup baik dan informasi yang diterimanya sudah cukup baik dan masyarakat mengatakan penggunaan sistem *e-PunTEN* sudah cukup baik mudah di mengerti.

Melihat dari hasil observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti tentang keterbukaan komunikasi pelayanan *e-PunTEN* di Kota Bandung di atas peneliti dapat menganalisis bahwa sudah sesuai dengan teori (Sinambela 2006: 6) mengatakan” pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat di akses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah di mengerti“. Dapat disimpulkan dari hasil analisa peneliti bahwa keterbukaan komunikasi dalam pelayanan *e-PunTEN* yang diberikan oleh aparaturnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung sudah cukup baik.

## **2. Kejelasan Prosedur Pelayanan Sistem *e-PunTEN* di Kota Bandung**

Prosedural atau tata cara merupakan kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Mudah dan sederhana berarti prosedur pelayanan tersebut tidak berbelit-belit serta mudah dipahami dan mudah dilaksanakan. Setiap prosedur biasanya sengaja dibuat untuk memudahkan aktivitas atau pun kegiatan utama yang dijalankan oleh suatu instansi. Prosedural juga merupakan suatu rangkaian tugas – tugas yang saling terkait dan diatur dengan urutan dan tata cara tertentu, yang sengaja dibuat atau direncanakan

untuk mempermudah pelaksanaan pekerjaan yang dikerjakan secara berulang – ulang.

Prosedural yakni sejumlah aturan yang harus dilalui dan dipenuhi oleh masyarakat, untuk mendapatkan pelayanan administrasi. Pelayanan administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung adalah suatu bentuk tindakan keterbukaan yang dilakukan oleh aparatur mengenai tata cara atau syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh masyarakat untuk mendapatkan pelayanan administrasi.

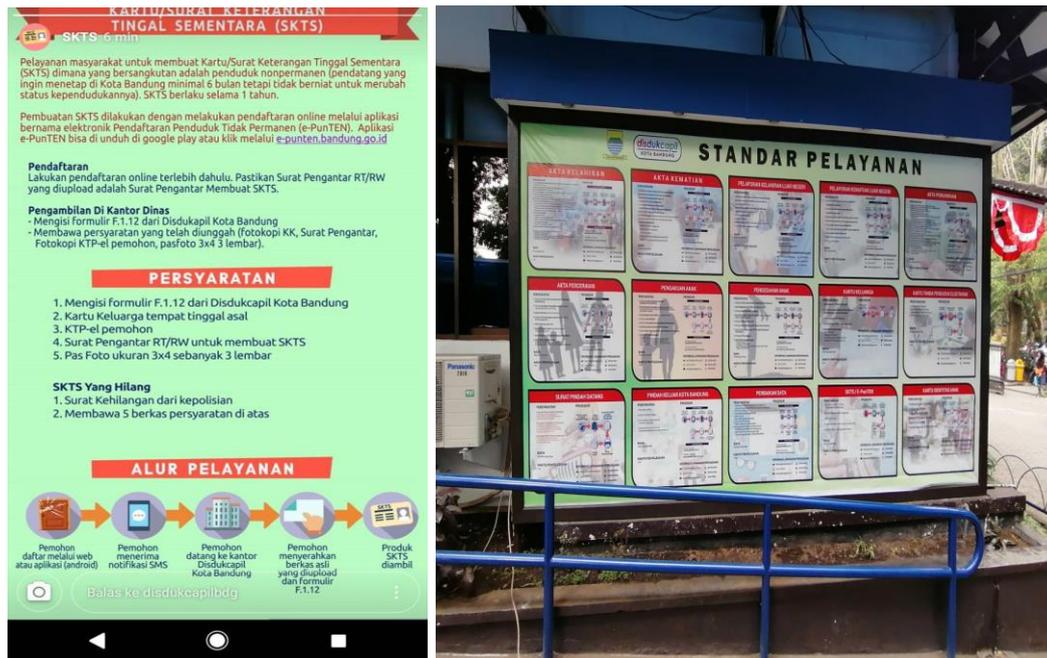
Penjelasan mengenai persyaratan, prosedur, dalam pelayanan administrasi menjadikan hal penting bagi masyarakat yang akan melakukan pelayanan. Masyarakat mengetahui, menerima dan mematuhi prosedur dan aturan yang diterima dikarenakan persyaratan pelayanan terjangkau oleh masyarakat. Masyarakat memperoleh pelayanan dengan memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan oleh dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. Persyaratan yang berupa pelayanan teknis atau persyaratan administratif sesuai dengan ketentuan.

Berdasarkan hasil observasi di lapangan bahwa kejelasan Prosedur pelayanan sudah cukup baik, penyampaian informasi terkait pelayan administrasi baik secara langsung maupun lewat media informasi dan media sosial seperti di *website* dan *Instagram* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung sudah dilakukan secara baik seperti gambar di bawah ini adalah Prosedural Pembuatan surat Keterangan tinggal sementara yang dapat dilihat di media informasi, media sosial Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Bandung

dan dapat di lihat secara langsung di papan standar pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Bandung :

### Gamabar 4.2.2

#### Tata cara pelayanan *e-PunTEN*



(Sumber : Dokumentasi Hasil Penelitian, 2019)

Gambar di atas menunjukkan kejelasan prosedural pembuatan surat keterangan tinggal sementara sudah cukup jelas mudah di dapatkan oleh masyarakat, tidak harus datang ke kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota bandung untuk mengetahui tata cara pembuatan surat keterangan tinggal sementara cukup buka website atau instagram Sinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung untuk mengetahui alur pembuatan surat keterangan tinggal sementara sehingga memudahkan masyarakat untuk memahami dan mengakses pelayanan dengan lebih efektif. Berikut ini merupakan hasil wawancara yang telah

dilakukan peneliti terhadap salah seorang masyarakat yang datang melakukan pelayanan *e-PunTEN*:

“Kalau berkaitan dengan prosedur saya rasa informasi yang diberikan sudah baik. Buktinya informasi dapat di lihat di papan informasi, dan dapat di lihat di website disdukcapilnya yang menjelaskan tentang tata cara pembuatan Surat Keterangan Tinggal Sementara dan dengan adanya aplikasi *e-PunTEN* sangat membantu dan mudah di gunakan.”(10-07-2019)

Berdasarkan pernyataan masyarakat di atas, dapat disimpulkan bahwa di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung sebagai unit pelaksana yang menyelenggarakan pelayanan pembuatan Surat Keterangan Tinggal Sementara melalui sistem *e-PunTEN* sudah cukup baik dalam memberikan informasi kepada masyarakat. Hal itu diperkuat dengan pernyataan dari salah seorang masyarakat di atas, yang mengatakan sudah cukup baik dalam memberikan informasi mengenai prosedur pelayanan *e-PunTEN*.

Berdasarkan dari observasi, wawancara yang telah peneliti menganalisa bahwa kejelasan prosedural pelayanan sudah sesuai dengan teori menurut (Sinambela 2006: 6) mengatakan” pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat di akses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah di mengerti“. bahwa prosedural atau tata cara Pelayanan Administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Bandung berjalan cukup baik. Aparatur cukup maksimal dalam memberikan informasi mengenai persyaratan, dan alur dalam penggunaan sistem *e-PunTEN* dengan memberikan informasi di papan standar pelayanan dan di *website* disdukcapil kota bandung dan di media sosial seperti instragram yang mudah di akses sehingga memudahkan masyarakat dalam melakukan pelayanan *e-PunTEN*.

#### **4.2.2. Akuntabilitas Pelayanan *e-PunTEN* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung**

Akuntabilitas adalah pelayanan *e-PunTEN* yang dapat di pertanggungjawabkan sesuai yang dengan Peraturan Walikota Bandung No 1410 Tahun 2016 Tentang Persyaratan dan Tata cara Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Akuntabilitas dapat dilihat dari kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil apakah sudah sesuai dengan undang-undang. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung sebagai penyedia layanan dalam menanggung akibat dari pelayanan mereka jalankan atau berikan kepada masyarakat. Akuntabilitas pelayanan administrasi dimaksudkan adalah suatu tindakan keharusan atau kewajiban aparatur sebagai pemberi layanan dalam menanggung akibat dari penyelenggaraan pelayanan administrasi kepada masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Harus siap menerima kritikan, saran dan keluhan yang dilayangkan oleh masyarakat. harus memberikan jawaban dan solusi atas keluhan dan komplain yang dilayangkan oleh masyarakat dengan ramah dan bersahabat.

Terciptanya akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik ini tidak saja menguntungkan bagi masyarakat akan tetapi juga mempunyai arti yang sangat penting dalam kehidupan pemerintahan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil dalam melaksanakan pelayanan publik dituntut untuk memberikan kualitas pelayanan yang prima dengan tetap mengacu kepada undang-undang yang berlaku terkait dengan Pelayanan Administrasi Kependudukan. Adanya akuntabilitas sebagai standar pelayanan dalam suatu kegiatan pelayanan dimaksudkan untuk

memberikan jaminan kepada penerima pelayanan bahwasanya pelayanan yang diberikan tersebut dapat dipertanggungjawabkan. Ukuran pelayanan juga dapat memperlihatkan bahwasanya suatu lembaga pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tersebut telah mampu memberikan pelayanan prima kepada pelanggannya dalam hal ini adalah masyarakat. Untuk lebih jelasnya peneliti paparkan sub indikator dari akuntabilitas yang meliputi pertanggungjawaban pelaksanaan dan Kinerja pelayanan dibawah ini:

### **1. Pertanggungjawaban Pelaksanaan Pelayanan *e-PunTEN* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung**

Pertanggungjawaban merupakan mekanisme penyampaian pelaporan pertanggungjawaban instansi sektor publik kepada pihak yang memiliki hak atau berkewenangan untuk meminta keterangan atau pertanggungjawaban atasnya. Pertanggungjawaban dapat dilihat dari kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur instansi apakah sudah sesuai dengan undang-undang yang telah ditetapkan. Pertanggungjawaban adalah suatu tindakan keharusan atau kewajiban aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung sebagai penyedia layanan dalam menanggung akibat dari pelayanan mereka jalankan atau berikan kepada penerima pelayanan atau masyarakat.

Standar pelayanan dalam suatu kegiatan pelayanan dimaksudkan untuk memberikan jaminan kepada penerima pelayanan bahwasanya pelayanan yang diberikan tersebut dapat dipertanggungjawabkan. Standar pelayanan juga dapat

memperlihatkan bahwasanya suatu lembaga pelayanan tersebut telah mampu memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

Berdasarkan observasi di lapangan, menurut peneliti pelayanan *e-PunTEN* sudah sesuai dengan Dasar hukum dari pelaksanaan *e-PunTEN* yaitu Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan; Peraturan Daerah Nomor 04 Tahun 2015 sebagai pengganti Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 08 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan; Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 14 Tahun 2015 Tentang Pedoman Pendataan Penduduk Non-Permanen; Peraturan Walikota Bandung Nomor 1410 Tahun 2016 Tentang Persyaratan dan Tatacara Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Berikut ini merupakan hasil wawancara peneliti dengan Seksi Inovasi Pelayanan terkait akuntabilitas pelayanan, yang mengatakan: “Aparatur dalam melaksanakan pelayanan *e-PunTEN* sudah bertanggungjawab sesuai dengan undang-undang atau peraturan-peraturan yang sudah ditetapkan terutama mengenai pelayanan penyelenggaraan Administrasi Kependudukan”.(12/07/2019). Berdasarkan pendapat dari salah seorang aparatur dinas kependudukan dan pencatatan sipil di atas, dalam bertugas aparatur sudah melaksanakan pelayanan berdasarkan undang-undang terkait pelayanan Pelayanan administrasi Aparatur dalam melayani masyarakat mengacu pada undang-undang yang sudah ada dan harus sesuai dengan yang telah ditetapkan agar proses pelayanan administrasi kependudukan berjalan dengan baik dan efektif sesuai dengan tujuan yang ditetapkan.

Berdasarkan data hasil observasi dan wawancara, peneliti menganalisis bahwa pertanggungjawaban pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung sesuai dengan teori (Sinambela.2006:6) mengatakan “yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan“ Pertanggungjawaban Pelaksana Pelayanan Administrasi pembuatan surat keterangan tinggal sementara melalui *e-PunTEN* sudah berjalan dengan maksimal. Proses pertanggungjawaban terhadap pelaksanaan pelayanan merupakan suatu tindakan keharusan atau kewajiban aparatur sebagai penyedia layanan dalam menanggung akibat dari pelayanan yang diberikan. Hingga sejauh ini, aparatur dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota bandung dalam memberikan pelayanannya sudah bertanggungjawab dan sesuai dengan undang-undang atau peraturan-peraturan yang sudah ditetapkan terutama mengenai pelayanan *e-PunTEN*.

## **2. Kinerja pelayanan *e-PunTEN* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung**

Kinerja pelayanan publik dalam pelayanan administrasi adalah kewajiban petugas yang menangani pembuatan surat keterangan tinggal sementara untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam pemberian layanan kepada masyarakat. Kinerja pelayanan *e-PunTEN* dan Kinerja aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung yang menangani pelayanan administrasi pembuatan surat keterangan tinggal sementara dinilai baik, apabila seluruhnya atau sebagian

besar pelayanan didasarkan untuk memenuhi harapan masyarakat sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Akuntabilitas sangat berkaitan dengan kinerja pelayanan, kinerja pelayanan menciptakan pertimbangan dalam membuat kebijakan dan program. Sistem kinerja menyediakan kerangka kerja yang mengukur hasil dan mengorganisasikan informasi digunakan secara efektif. Akuntabilitas menunjukkan ketaatan aparatur yang menangani pelayanan kepada peraturan, prosedur, yang berlaku, kemampuan untuk mengevaluasi kinerja, keterbukaan dan pembuatan keputusan, mengacu pada jadwal yang telah ditetapkan sesuai dengan standar operasinal pelayanan dan menerapkan efisien dan efektivitas terhadap pelayanan. Akuntabilitas kinerja pelayanan menunjukkan tingkat ketaatan aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung kepada peraturan dan prosedur yang berlaku, kemampuan untuk mengevaluasi kinerja, keterbukaan dalam pembuatan keputusan. Dalam pelayanan administrasi aparatur harus mempertanggungjawabkan kinerja pelayanan secara transparan penting untuk dilaksanakan.

Dari hasil observasi di lapangan peneliti menemukan bahwa kinerja pelayanan *e-PunTEN* sudah berjalan dengan baik, dan kinerja aparatur Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kota Bandung sudah bekerja dengan baik dengan membuat inovasi pelayanan berbasis online *e-PunTEN* yang dapat memudahkan masyarakat pendatang untuk membuat surat keterangan tinggal sementara. Peneliti melakukan wawancara terkait kinerja aparatur dalam melayani masyarakat terkait pelayanan administrasi yaitu Seksi Kependudukan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Seksi Pendataan penduduk, beliau menjelaskan bahwa:

“Selama ini Kinerja aparatur pelayanan *e-PunTEN* kepada masyarakat terkait pembuatan surat keterangan tinggal sementara sudah sepenuhnya berjalan dengan baik. Hal ini dilihat adanya inovasi seperti *e-PunTEN* yang memudahkan masyarakat pendatang dalam membuat surat keterangan tinggal sementara” (09/07/2019).

Berdasarkan pemaparan di atas mengenai kinerja pelayanan aparatur Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil sudah cukup baik dan dilihat adanya inovasi pelayanan yang di buat oleh aparatur dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota bandung menunjukan bahwa kinerja aparatur sudah maksimal. Kinerja dalam pelayanan publik menjadikan suatu konsep yang dimaknai sebagai proses dimana masyarakat berinteraksi dengan kinerja aparatur. Kinerja pelayanan menjadikan hal yang penting dalam menghasilkan pelayanan yang berkualitas. Pada dasarnya, memberikan kontribusi besar pada kinerja pelayanan aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil kota Bandung yaitu memberikan pelayanan atau kepuasan kepada tiap individu pada masyarakat agar dapat menciptakan pelayanan yang berkualitas. Kinerja tanpa adanya aparatur yang mencukupi, maka pemberian layanan tidak akan berjalan maksimal dan masyarakat tidak akan mendapatkan kepuasan atas kualitas pelayanan yang diberikan aparatur.

Berikut hasil wawancara peneliti dengan masyarakat yang melakukan pelayanan *e-PunTEN* tentang kinerja aparatur terkait akuntabilitas pelayanan *e-PunTEN*:

“Kinerja atau kualitas sistem *e-PunTEN* cukup baik tetapi masih ada kendala kadang susah masuk harus mencoba berkali kali, sedangkan aparatur dalam melayani masyarakat sudah cukup baik dalam melakukan pelayanan, mudah di menrti dan ramah” (10/07/2019).

Berdasarkan pendapat masyarakat di atas dapat disimpulkan, kualitas sistem *e-PunTEN* sudah cukup baik namun masih ada kendala seperti yang di sampaikan masyarakat tersebut kinerja aparatur sudah cukup baik dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara, observasi yang telah peneliti lakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil sudah berjalan dengan maksimal. Hal ini diperkuat dengan adanya hasil wawancara dengan aparatur dalam peningkatan kualitas pelayanan atau kinerja aplikasi *e-PunTEN* masih dalam tahap penyempurnaan.

Berdasarkan data di atas peneliti menganalisis bahwa kinerja pelayanan yang di laksanakan oleh paratur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota bandung sesuai dengan yang dikatakan oleh (Rivai dan Basri, 2005:50) kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kinerja yang telah di tentukan terlebih dahulu telah di sepakati bersama, dengan demikian peneliti dapat menyimpulkan bahwa kinerja pelayanan *e-PunTEN* sudah berjalan dengan baik.

#### **4.2.3. Kondisional Pelayanan sistem *e-PunTEN* di Kota Bandung**

Kondisional merupakan pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan. Kemampuan aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dalam melayani masyarakat yang sesuai kondisi pemberi dan penerima Pelayanan kemampuan aparatur dalam menghadapi kendala-kendala yang terjadi dalam pelayanan yang diberikan kepada

masyarakat kemampuan aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah berjalan secara maksimal. Selanjutnya, untuk lebih jelasnya peneliti paparkan sub indikator dari Kondisional yang meliputi efisiensi dan efektifitas dibawah ini:

### **1. Efisiensi Pelayanan *e-PunTEN* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung**

Efisiensi menunjukkan kemampuan suatu instansi dalam menggunakan sumber daya dengan benar dan tidak ada pemborosan. Instansi tidak hanya dituntut mengejar tujuan semata, akan tetapi bagaimana tujuan itu bisa dicapai dengan cara efisien. Efisiensi pelayanan publik seperti pelayanan dapat dimaknai sebagai perbandingan antara input dan output. Input yang dimaksudkan di sini dapat berupa biaya, waktu, dan tenaga. Dari sisi input, pelayanan publik dikatakan efisien apabila pelayanan tersebut menggunakan sumber daya murah dan tidak boros. Dari sisi proses, agar dapat dikatakan efisien prosedur layanan publik harus bersifat sederhana sehingga warga tidak mengeluarkan banyak energi dan biaya dalam mengakses suatu layanan. Sedangkan dari sisi output, pelayanan publik dikatakan efisien apabila penggunaan sumber daya yang murah dan tidak boros jadi menghasilkan produk pelayanan yang sesuai dengan standar dan memuaskan penerima layanan.

Efisiensi dalam Pelayanan administrasi pembuatan surat keterangan tinggal sementara tidak menggunakan biaya dalam pelayanan. Pelayanan yang diberikan oleh aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Bandung tetap

menghasilkan pelayanan yang sesuai dengan standar dan dapat memuaskan masyarakat. Efisiensi pelayanan administrasi kependudukan yaitu melalui pelayanan administrasi dengan pemanfaatan pelayanan administratif dilihat dari perspektif pemberian layanan maupun pengguna layanan.

Pelayanan publik menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas di masyarakat terkait perkembangan teknologi mendorong Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung memahami arti penting suatu kualitas pelayanan serta pentingnya perbaikan mutu pelayanan. Efisien dalam pelayanan publik menciptakan pertimbangan tentang keberhasilan dalam pelayanan administrasi untuk memanfaatkan faktor-faktor pelayanan publik aparatur di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung sudah menggunakan teknologi informasi untuk mengakases data untuk menjadikan pelayanan lebih efisien.

Pelayanan publik yang efisien menunjukkan bahwa segala hal yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik baik berupa anggaran, tenaga, rangkaian birokrasi dikelola dengan mencapai hasil yang cukup baik. Suatu pelayanan yang berhasil dilaksanakan dengan efisien, mendapatkan peningkatan produktivitas yang akan memberikan manfaat bagi banyak pihak. Pelayanan yang efisien menciptakan tugas dengan tepat dan cermat, berdaya guna, serta tepat guna. Efisiensi dalam pelayanan publik dilihat dari perspektif pemberi layanan maupun pengguna layanan. Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota sudah menggunakan teknologi informasi untuk mengakases data untuk menjadikan pelayanan lebih efisien.

Berdasarkan hasil observasi di lapangan peneliti menemukan bahwa dalam proses pelayanan Sistem *e-PunTEN* sudah berjalan dengan baik dapat memudahkan masyarakat mempersingkat waktu pelayanan menjadi lebih cepat. Berdasarkan wawancara peneliti dengan Seksi inovasi pelayanan menjelaskan bahwa :

“Terkait pelayanan pembuatan surat keterangan tinggal sementara sudah efisien dengan adanya inovasi sistem *e-PunTEN* yang sangat memudahkan masyarakat dalam pembuatan surat keterangan tinggal sementara namun sistem *e-PunTEN* sampai sekarang masih melakukan pembaharuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat”(12/07/2019)

Berdasarkan pemaparan di atas aparatur Dinas kependudukan dan Pencatatan sipil kota Bandung Sudah menjalankan pelayanan semaksimal mungkin, pelayanan menjadi lebih efisien dengan adanya inovasi sistem *e-PunTEN*.

Pernyataan yang sama juga dikemukakan oleh salah seorang masyarakat yang sudah melakukan registrasi pelayanan *e-PunTEN* dalam Pembuatan surat keterangan tinggal sementara menyatakan bahwa: “Ya dengan adanya *e-PunTEN* sangat membantu akan tetapi aplikasi *e-PunTEN* masih suka error sehingga harus mencoba berkali kali”(10.07.2019) berdasarkan pemaparan masyarakat juga di ketahui bahwa dengan adanya *e-PunTEN* sangatlah membantu dan efisien lebih cepat dan mudah. Hal ini berarti dalam penyelenggaraan aparatur telah melaksanakan efisiensi dalam pelayanan di Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan studi dokumentasi yang telah peneliti lakukan terkait dengan efisiensi pelaksanaan Pelayanan *e-PunTEN*, dari hasil analisis peneliti bahwa efisiensi dalam pelayanan sudah berjalan cukup baik aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Bandung sudah

menjalankan lebih efisien. Kendala yang terjadi pada sistem *e-PunTEN* pun masih dalam penyempurnaan dengan terus melakukan pembaharuan agar masyarakat puas akan adanya *e-PunTEN*.

Melihat dari hasil penelitian di atas peneliti dapat menganalisis bahwa efisiensi pelayanan *e-PunTEN* sesuai dengan pendapat yang di katakan oleh (Sedarmayanti 2001:59) dimana “efisiensi merupakan suatu ukuran dalam membandingkan penggunaan masukan (input) yang direncanakan dengan penggunaan yang sebenarnya terlaksanakan”. Dan sesuai dengan yang di katakana oleh (Moenir,2006:47) “kemudahan dalam pengurusan kepentingan” pelayanan yang baik dan memuaskan yang dilakukan oleh institusi pemerintah ataupun organisasi harus memberikan kemudahan dalam pengurusan berbagai urusan agar pelayanan yang di lakukan dapat berjalan dengan cepat.

## **2. Efektifitas Pelayanan *e-PunTEN* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung**

Efektivitas menunjukkan kemampuan suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara tepat, sesuai dengan target waktu dengan ukuran maupun standar yang berlaku. Efektifitas pelayanan ditujukan untuk memperbaiki kualitas kehidupan masyarakat khususnya masalah pelayanan administrasi kependudukan. Aparatur Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kota Bandung dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya sebagai penyedia layanan dengan terukur dan ada standar yang jelas. Dalam konteks efektif untuk meningkatkan kepekaan dalam pelayanan menentukan tujuan atau sasaran dari setiap kebijakan

yang dilaksanakannya. Kejelasan sasaran tersebut menunjukkan pelayanan aparatur Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kota Bandung dan mengartikulasikan tuntutan dan dukungan masyarakat.

Perkembangan teknologi yang dibarengi dengan pelayanan berkualitas mendapatkan dukungan oleh ketepatan waktu dengan penggunaannya. Pelayanan yang mampu disajikan tepat pada saat dibutuhkan, dan akurat, tepat nilainya dan menggambarkan keadaan yang sebenarnya. Ketepatan sasaran dan tujuan menciptakan hal yang mendasari terwujudnya efektivitas dalam pelayanan administrasi. Tolak ukur menjadikan pengukuran kualitas pelayanan yang bertujuan untuk membantu menilai pencapaian strategi, dan dijadikan sebagai alat pengendalian dalam pelayanan administrasi. pelayanan yang berkualitas ditandai dengan besarnya manfaat pelayanan administrasi kependudukan bagi kepentingan pelayanan umum. Besarnya manfaat pelayanan jasa transportasi bagi kepentingan pelayanan umum secara bertahap dapat memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi masyarakat.

Efektifitas dalam pelayanan publik ditentukan dari kebijakan program-program pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil Kota Bandung sebagai penyedia layanan. Konteks efektif untuk meningkatkan kepekaan dalam pelayanan menentukan tujuan sasaran dari setiap kebijakan yang dilaksanakan. Keprofesionalan aparatur dapat dilihat dari bagaimana ia memanfaatkan waktu sebaik mungkin untuk hal-hal yang menjadikan prioritas dalam pekerjaannya agar lebih efektif.

Dari hasil observasi peneliti menemukan bahwa efektivitas *e-PunTEN* untuk menjaring para warga pendatang di Kota Bandung agar dapat mendata berapa jumlah warga pendatang di Kota Bandung dalam waktu tertentu dan secara tidak langsung memberikan perlindungan bagi warga pendatang sudah berjalan dengan baik. Selain itu, dengan adanya aplikasi ini dapat mempermudah dari sisi administratif. Hal ini sebagaimana diberitakan dalam detiknews pada tanggal 07 September 2017, disana dijelaskan bahwa:

**Bandung** - Warga pendatang di Kota Bandung mulai hari ini diimbau untuk membuat identitas sementara melalui program yang baru diluncurkan Pemkot Bandung. Layanan ini bernama *e-PunTEN* atau Pendaftaran Penduduk Tidak Permanen Elektronik.

Wali Kota Bandung Ridwan Kamil mengatakan setiap warga pendatang yang akan menetap selama tiga hari atau untuk kebutuhan pekerjaan dan pendidikan diharapkan bisa memberikan identitas melalui *e-PunTEN*.

*"Tolong untuk warga pendatang harus sopan, ketuk pintu dulu beri tahu siapa Anda. Punten-punten (permisi-permisi) dulu daftar melalui e-PunTEN,"* ujar Emil, sapaan Ridwan, usai meluncurkan *e-PunTEN* di salah satu hotel berbintang di Kota Bandung, Kamis (7/9/2017).

Menurut Emil, hadirnya *e-PunTEN* memudahkan pemerintah mendata rinci setiap warga pendatang. Selain itu, sambung dia, aplikasi tersebut secara tidak langsung memberikan perlindungan bagi pendatang.

*"Ini juga bagian keamanan kita (Pemkot Bandung), supaya bisa mendeteksi kalau-kalau ada kelompok teror atau radikal yang pindah ke satu daerah,"* ucap Emil.

Apakah setiap pendatang wajib mengisi *e-PunTEN*, Emil menyebut untuk urusan identitas kependudukan hanya bersifat perdata. *"Kita lebih banyak mengimbau,"* kata Emil.

Kadisdukcapil Kota Bandung Popong W Nuraeni menjelaskan *e-PunTEN* dapat diakses dengan cara mengunduh melalui Play Store atau situs [e-punten.bandung.go.id](http://e-punten.bandung.go.id). Warga yang mengisi identitasnya akan langsung mendapatkan jawaban.

*"Nanti dari situ ada jawaban, silahkan cetak di kecamatan. Nanti baru dapat Surat Keterangan Tinggal Sementara (SKTS),"* tuturnya. Disdukcapil bakal gencar sosialisasi secara meluas berkaitan SKTS via online. Cara manual untuk mendapat SKTS tidak lagi

difungsikan. "*Jadi semua akan beralih ke online sistem. Kita akan hapus sistem konvensional,*" ucap Popon.  
 (<https://news.detik.com/berita-jawa-barat/d-3632470/pendatang-di-kota-bandung-harus-permisi-lewat-e-punten> di akses pada tanggal 27-08-2019,)

Berdasarkan artikel di atas, dapat dipahami bahwa tujuan pembuatan layanan administrasi pendaftaran pembuatan surat keterangan tinggal sementara secara *online* dimaksudkan untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan perizinan, namun dengan adanya kebijakan tersebut dilihat dari sisi kebijakannya belum membawa perubahan yang signifikan karena dilihat dari kesadaran warga pendatang yang masih minim. Berikut hasil wawancara peneliti dengan Seksi inovasi pelayanan terkait efektifitas pada pelayanan administrasi *e-PunTEN*, bahwa:

“Efektifitas sistem *e-PunTEN* sudah cukup baik mampu memberikan kemudahan bagi masyarakat, namun masih perlu pembaharuan sehingga dapat seefisien mungkin dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat dan dengan adanya e-punten pelayanan aparatur terhadap masyarakat bisa berjalan seefisien mungkin,”(12/07/2019).

Berdasarkan hasil wawancara dengan seksi inovasi pelayanan mengenai efektifitas pelayanan pembuatan surat keterangan tinggal sementara dengan sistem *e-PunTEN*, efektifitas sistem *e-PunTEN* sudah cukup baik mampu memberikan kemudahan bagi masyarakat, dengan adanya e-punten pelayanan aparatur terhadap masyarakat bisa berjalan seefisien mungkin.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan studi dokumentasi yang telah peneliti lakukan terhadap sub aspek Efektifitas Pelayanan Administrasi pembuatan surat keterangan tinggal sementara dengan sistem *e-PunTEN* diketahui bahwa penyelenggaraan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Bandung sudah

cukup maksimal. Aparatur yang melaksanakan pelayanan telah menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik sesuai dengan aturan yang berlaku berkaitan dengan penyelenggaraan administrasi kependudukan.

Melihat dari hasil penelitian di atas peneliti dapat menganalisis bahwa efektivitas pelayanan *e-PunTEN* sesuai dengan pendapat yang di katakan oleh (Sedarmayanti 2001:59) “efektivitas merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target dapat di capai” dan sejalan dengan pendapat (Sinambela 2006:6) mengatakan kondisional yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas. Dengan demikian peneliti dapat menyimpulkan bahwa efektivitas pelayanan *e-PunTEN* sudah berjalan dengan baik.

#### **4.2.4. Partisipasi Masyarakat pada sistem *e-PunTEN* Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Bandung**

Partisipasi adalah pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat. Partisipatif dapat dilihat dari identifikasi peran masyarakat, identifikasi metode yang dapat digunakan untuk meningkatkan partisipasi, mencocokkan instrumen partisipasi yang sesuai dengan peran masyarakat dalam proses penyelenggaraan layanan publik yang didalamnya meliputi: keterlibatan masyarakat, merupakan peran serta masyarakat pada saat melakukan pelayanan

Partisipasi dalam pelayanan publik menjadikan salah satu indikator penting atau ciri eksistensi pemerintahan yang demokratis. Partisipasi menciptakan sesuatu yang penting dan menguntungkan bagi aparat Kewajiban aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung salah satunya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam pemberian pelayanan administrasi pembuatan surat keterangan tinggal sementara kepada masyarakat sebagai penerima layanan. Kinerja aparat dinilai baik apabila seluruhnya atau sebagian besar pelayanan didasarkan untuk memenuhi harapan masyarakat dan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan pemerintah.

Dari hasil observasi di peneliti menemukan bahwa partisipasi masyarakat dalam pembuatan surat keterangan tinggal sementara dapat dikatakan meningkat dapat dilihat dari hasil rekapitulasi pencetakan skts dari bulan September 2017 sd Juni 2019 sebanyak 2.831 warga tidak permanen yang terdaftar di kota bandung dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel 4.2.1**

**Rekapitulasi Pencetakan SKTS**

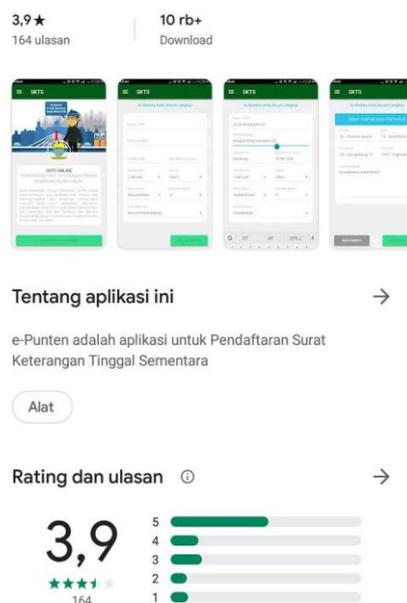
<b>NO</b>	<b>TAHUN</b>	<b>BULAN</b>	<b>TOTAL</b>
<b>1</b>	<b>2017</b>	<b>SEPTEMBER- DESEMBER</b>	<b>288 Orang</b>
<b>2</b>	<b>2018</b>	<b>JANUARI-DESEMBER</b>	<b>1517 Orang</b>
<b>3</b>	<b>2019</b>	<b>JANUARI-JUNI</b>	<b>1026 Orang</b>
<b>JUMLAH</b>			<b>2831 Orang</b>

(Sumber : Dokumentasi Hasil Penelitian, 2019)

Selanjutnya hasil observasi peneliti mengenai partisipasi masyarakat terhadap sistem *e-PunTEN* dapat di lihat dari jumlah masyarakat pendatang yang telah mendownload aplikasi *e-PunTEN* yang dapat di lihat di *google play store* seperti gambar di bawah ini :

### Gambar 4.2.3

#### Jumlah *download e-PunTEN*



(Sumber : Aplikasi *Google Play*, 2019)

Gambar di atas menjelaskan bahwa pengguna atau aplikasi *e-PunTEN* sudah lebih dari 10 ribu orang yang telah mendownload aplikasi *e-PunTEN* data ini menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat terhadap aplikasi *e-PunTEN* sudah cukup baik.

Berikut hasil wawancara peneliti dengan Seksi pendataan Penduduk mengenai partisipasi masyarakat pada sistem *e-PunTEN* dalam pembuatan surat tinggal sementara mengatakan bahwa:

“Dengan adanya *e-PunTEN* Partisipasi masyarakat dalam pembuatan surat keterangan tinggal Sementara bisa dikatakan meningkat dilihat dari kesetabilan pendaftaran, karena masyarakat lebih di mudahkan dengan adanya aplikasi *e-PunTEN* hanya upload file dan menunggu no resi keluar masyarakat bisa datang ke kantor untuk mengambil surat keterangan tinggal sementara,” (09/07/2019).

Berdasarkan uraian yang disampaikan oleh aparatur di atas terkait partisipatif masyarakat terhadap pelayanan *e-PunTEN* di bisa di katakan maksimal hal ini di lihat dari kesetabilan pendaftaran pembuatan surat keterangan tinggal sementara. Akan tetapi perlu adanya dukungan yang penuh dari masyarakat agar dapat meningkatkan keikutsertaannya dalam pembuatan administrasi kependudukan. Dikarenakan sejauh ini masih banyak masyarakat pendatang yang belum mempunyai surat keterangan tinggal sementara (SKTS).

Upaya meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pelayanan administrasi perlu dilakukan dengan maksud untuk memberikan kemudahan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat agar secara bertahap akan terbangun komunikasi yang efektif antara penyedia layanan dan masyarakat sebagai salah satu syarat utama terwujudnya partisipasi masyarakat. Selain dari pada itu, dari apa yang telah diutarakan oleh salah satu aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, pada kenyataannya di lapangan seringkali tingkat partisipasi masyarakat dalam pelayanan masih rendah karena keterbatasan pengetahuan atau ketidaktahuan masyarakat terhadap mekanisme, prosedur pelayanan maupun hak dan kewajibannya sebagai pengguna layanan.

Berdasarkan hasil penelitian di atas peneliti menganalisis bahwa partisipatif masyarakat terhadap pelayanan *e-PunTEN* di lihat dari dampak positif masyarakat terhadap pelayanan menurut (Moenir,2006:45) Masyarakat sangat menghargai

kepada korps pegawai yang bertugas di bidang pelayanan umum. Mereka tidak memandang remeh dan mencemooh korps itu dan tidak pula berlaku sembarang. Masyarakat terdorong mematuhi aturan dengan penuh kesadaran tanpa prasangka buruk, sehingga lambat laun dapat terbentuk sistem pengendalian diri yang akan sangat efektif dalam ketertiban berpemerintahan dan bernegara. Ada rasa bangga pada masyarakat atas karya korps pegawai di bidang layanan umum, meskipun di lain pihak ada yang merasa ruang geraknya dipersempit karena tidak dapat lagi mempermainkan masyarakat. Dengan demikian dari data yang telah dipaparkan diatas maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa partisipatif masyarakat terhadap pelayanan *e-PunTEN* sudah baik.

#### **4.2.5. Kesamaan Hak Masyarakat pada Pelayanan *e-PunTEN* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung**

Kesamaan hak merupakan pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain. Pelayanan yang diberikan aparatur kepada masyarakat dengan tidak membedakan status sosial dan lainnya. Kesamaan hak merupakan indikator sangat penting untuk melaksanakan pelayanan kepada masyarakat, dalam menjalankan penyelenggaraan pelayanan sangatlah penting bagi penyedia layanan untuk bersikap seadil-adilnya kepada masyarakat, baik masyarakat pada umumnya maupun masyarakat yang mempunyai keterbatasan fisik. Aparatur Dinas Kependudukan dalam menyediakan akses pelayanan harus adil tanpa membanding-

bandingkan dan tidak diskriminatif. Untuk lebih jelasnya peneliti paparkan sub indikator dari Kesamaan Hak yang meliputi Keteguhan dan Ketegasan dibawah ini:

### **1. Keteguhan Aparatur Pada Pelayanan *e-PunTEN***

Keteguhan aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung menciptakan suatu kekuatan dalam berpegang pada aturan, nilai moral dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat penerima pelayanan *e-PunTEN*. Aparatur Keteguhan menciptakan komitmen dan janji dalam memberikan pelayanan. Aparatur memegang teguh sepenuh hati dan taat azas dalam melaksanakan tugas yang ditetapkan oleh Pemerintah Kota Bandung. Sikap dan perhatian yang disertai dengan keteguhan petugas dalam memberikan pelayanan yang baik menciptakan dasar dalam melakukan pemberian pelayanan, secara nyata terwujud menjadi suatu kesatuan bentuk pelayanan yang baik.

Nilai-nilai pelayanan yang baik adalah nilai-nilai yang dapat membentuk semangat kerja aparatur. Nilai-nilai tersebut harus dibentuk, dicari dan ditanamkan dalam diri masing-masing aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil kota Bandung. Nilai-nilai untuk memberikan pelayanan pembuatan surat keterangan tinggal sementara yang maksimal akan menghasilkan pelayanan yang optimal bagi masyarakat

Berdasarkan hasil observasi peneliti keteguhan aparatur dalam memberikan pelayanan *e-PunTEN* sudah baik mampu memberikan informasi dan arahan yang mudah di pahami oleh masyarakat yang melakukan pelayanan administrasi. Berikut wawancara dengan masyarakat yang berada di dinas kependudukan sipil kota

bandung, sebagai berikut: “Keteguhan aparaturnya dalam memberikan pelayanan menurut saya sudah baik. Aparatur mampu memberikan pelayanan yang baik mampu memberikan informasi yang baik mengenai pelayanan” (10/07/2019)

Berdasarkan uraian pendapat masyarakat di atas, dapat dikatakan bahwa ketidakteguhan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah cukup baik dapat memberikan pelayanan yang optimal.

Keteguhan menuntun perilaku petugas pelayanan dalam meningkatkan budaya kerja sebagai sistem aturan. Budaya kerja menciptakan rasa lebih baik dalam mengerjakan tugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Budaya pelayanan yang ada menciptakan aparaturnya dinas kependudukan pencatatan sipil dalam memberikan pelayanan, bahwa dengan adanya budaya kerja dapat menambah semangat kerja dan memberikan keteguhan yang lebih dalam memperbaiki pelayanan yang lebih berkualitas.

Melihat dari hasil penelitian peneliti menganalisis bahwa keteguhan aparaturnya pada pelayanan *e-PunTEN* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung sudah sejalan dengan teori asas – asas pelayanan Publik dari (Ibrahim, 2018:19-20) “Hak dan kewajiban, baik bagi pemberi dan penerima pelayanan publik tersebut, harus jelas dan diketahui dengan baik oleh masing-masing pihak, sehingga tidak ada keragu-raguan dalam pelaksanaannya”. Dengan demikian dari data yang telah dipaparkan di atas maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa keteguhan aparaturnya pada pelayanan *e-PunTEN* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung sudah cukup baik

## **2. Ketegasan Aparatur Pada Pelayanan *e-PunTEN* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung**

Sikap tegas dalam menegakkan kualitas pelayanan didasari oleh perubahan sikap perilaku seseorang. Sikap tegas dalam meningkatkan kualitas pelayanan bukan berarti tidak ramah, namun sikap tegas dapat berupa memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan berpikir positif. Ketegasan yang baik terlihat dari sikap yang santun dan ramah serta dengan tutur kata yang baik akan menciptakan wujud penghormatan dalam menghargai masyarakat. Untuk memiliki sikap yang tegas perlu diperhatikan beberapa hal, antara lain, Pertama yaitu konsisten. Maksud konsisten dalam hal ini yaitu tetap teguh dengan keputusan yang telah diambil dan menerima apapun konsekuensinya.

Aparatur dalam menghadapi masalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dengan keyakinan agar dapat menyelesaikan masalah tersebut dengan baik tanpa sedikit pun mengurangi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang melakukan pelayanan administrasi kependudukan. Sikap ketegasan yang ditunjukkan oleh aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Bandung adalah sikap yang mencerminkan komitmen yang kuat berdasarkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang melakukan pelayanan dengan cara menunjukkan rasa hormat dan sopan santun.

Berikut ini merupakan wawancara peneliti dengan aparatur pelayanan masyarakat terkait ketegasan dalam melakukan pelayanan, yang menyatakan bahwa: “kami sudah cukup tegas dalam memberikan pelayanan ke masyarakat, dengan memberikan pelayanan sebaik mungkin dengan penuh keterbukaan

terhadap masyarakat” (09/07/2019). Berdasarkan pendapat yang disampaikan oleh aparat, hal ini dikuatkan dengan hasil observasi yang telah peneliti lakukan selama melakukan penelitian di dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kota Bandung bahwa aparat pelayanan sudah cukup tegas dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat.

Pernyataan disampaikan kepada masyarakat yang melakukan pelayanan pembuatan surat keterangan tinggal sementara masyarakat mengatakan bahwa: “sikap ketegasan aparat yang melayani saya pada saat saya melakukan pelayanan pembuatan skts menurut saya sudah tegas dan ramah sesuai dengan prosedur yang ada.” (10/07/2019). Berdasarkan pendapat masyarakat di atas bahwa aparat sudah cukup tegas dan ramah dalam melayani masyarakat yang melakukan pelayanan pembuatan surat keterangan tinggal sementara sehingga memudahkan masyarakat dalam mendapatkan informasi untuk melakukan pembuatan surat keterangan tinggal sementara

Sikap ketegasan harus dimiliki setiap orang, karena suatu saat sikap ini akan sangat menentukan aparat dalam mengambil suatu keputusan. Ketegasan dapat membuat aparat menjadi lebih percaya diri, selain itu ketegasan juga dapat mengatasi masalah-masalah yang dialami, pintar dalam mencari solusi, dan dapat menentukan mana yang baik dan mana yang tidak. Oleh karena itu, terkait persepsi masyarakat mengenai ketegasan aparat semua tergantung bagaimana masyarakat menyikapi segala sesuatunya dengan pikiran positif, karena di dalam memberikan pelayanan tentunya pihak aparat ingin sekali memberikan pelayanan prima yang terbaik untuk masyarakat atau penerima pelayanan.

Melihat dari hasil penelitian peneliti menganalisis bahwa ketegasan aparatur pada pelayanan *e-PunTEN* Dinas Kependuduka dan Pencatatan Sipil Kota Bandung sudah sejalan dengan teori asas – asas pelayanan Publik dari (Ibrahim, 2018:19-20) Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar, berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektifitasnya”. Dengan demikian dari data yang telah dipaparkan diatas maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa ketegasan aparatur pada pelayanan *e-PunTEN* Dinas Kependuduka dan Pencatatan Sipil Kota Bandung sudah cukup baik

#### **4.2.6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban Masyarakat dalam melakukan Pelayanan *e-PunTEN* Dinas Kependuduka dan Pencatatan Sipil Kota Bandung**

Keseimbangan hak dan kewajiban merupakan pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik. Dalam melaksanakan pelayanan publik, antara hak dan kewajiban harus selaras satu sama lain. Keseimbangan pemberian hak kepada masyarakat juga harus diseimbangkan oleh kewajiban penyedia layanan memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Jika hal tersebut tidak ditempatkan pada kedudukan yang setara, maka pelayanan tidak akan mampu berjalan dengan maksimal dan akan merugikan salah satu pihak, baik itu penyedia layanan maupun masyarakat yang dilayani.

Keseimbangan hak dan kewajiban pelayanan administrasi kependudukan merupakan pelayanan yang dijalankan mempertimbangkan aspek keadilan antara masyarakat sebagai penerima pelayanan dan aparatur sebagai pemberi layanan. Kesesuaian antara hak-hak pelayanan yang dipenuhi atau didapatkan masyarakat dengan tanggung jawab yang harus dijalankan merupakan bentuk dari keseimbangan hak dan kewajiban bagi masyarakat. Sedangkan, kesesuaian beban kerja dan tanggung jawab dengan hak-hak yang diterima aparatur adalah bentuk keseimbangan hak dan kewajiban bagi aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. Keseimbangan hak dan kewajiban dalam memberikan pelayanan dengan mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik. Pelayanan kepada masyarakat yang diberikan oleh pemerintah dengan menciptakan keseimbangan hak dan kewajiban petugas dan penerima pelayanan. Keseimbangan hak dan kewajiban meliputi keadilan dan kejujuran. Keseimbangan hak juga berarti kuasa untuk menerima atau melakukan kewajiban dalam mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan teknologi informasi melalui penyelenggaraan Pelayanan pembuatan surat keterangan tinggal sementara menggunakan sistem *e-PunTEN*. Selanjutnya, untuk lebih jelasnya peneliti paparkan sub indikator dari Keseimbangan Hak dan Kewajiban yang meliputi Keadilan dan Kejujuran dibawah ini:

## **1. Keadilan Pelayanan Aparatur dalam melayani Masyarakat pada Pelayanan *e-PunTEN* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung**

Keadilan dalam pelayanan aparatur dalam melayani masyarakat pada Pelayanan Administrasi kependudukan juga dilihat sebagai ukuran untuk menilai seberapa jauh suatu bentuk pelayanan telah memperhatikan aspek-aspek keadilan dan membuat publik memiliki akses yang sama terhadap sistem pelayanan yang ditawarkan.

Pelayanan yang di berikan kepada masyarakat, pelayanan yang sesuai dengan kemampuan yang memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan tersebut. Pelayanan yang di berikan kepada masyarakat harus sesuai dengan keinginan atau aspirasi masyarakat dan sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh masyarakat. Pelayanan juga diberikan kepada semua lapisan masyarakat, tanpa membedakan status atau jenis kelamin, sehingga akan tercipta pelayanan yang adil yang di rasakan oleh penerima pelayanan.

Keadilan dalam konteks perkembangan pelayanan dapat disampaikan bahwa salah satu tujuan pelayanan publik adalah membentuk masyarakat yang puas akan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Masyarakat yang puas akan segala bentuk pelayanan yang diberikan pada taraf awal pelayanan adalah suatu kepuasan masyarakat yang kebutuhan memperoleh administrasi kependudukan dapat terpenuhi.

Semakin berkembangnya taraf kehidupan masyarakat, maka masyarakat yang sudah menerima keadilan dalam pelayanan akan menikmati segala bentuk

pelayanan yang diberikan secara berkeadilan. Keseluruhan upaya itu harus membangun kemampuan dan kesempatan masyarakat untuk berperan serta dalam pelayanan sehingga masyarakat bukan hanya sebagai objek tetapi juga subjek pelayanan. Upaya membangun kemajuan, kemandirian dan kesejahteraan itu harus dicapai pula dengan peningkatan kualitas pelayanan aparatur.

Pemberian pelayanan publik diberikan kepada semua golongan dan kalangan masyarakat dan setiap warga negara berhak mendapatkan pelayanan. Pelayanan yang berkualitas menciptakan pelayanan yang tidak membeda-bedakan dalam pelaksanaannya, baik dari jenis kelamin, suku, etnis, agama, golongan dan lain sebagainya.

Hasil wawancara dengan aparatur bagian pelayanan terhadap masyarakat terkait dengan Keadilan aparatur dalam melayani masyarakat pada Pelayanan Administrasi pembuatan surat keterangan Tinggal sementara, mengungkapkan bahwa:

“Aparatur sudah mencoba bersikap adil kepada masyarakat dengan tidak membeda-bedakan masyarakat saat melakukan pelayanan. Akan tetapi, kan yang dapat menilai aparatur adil atau tidaknya masyarakat itu sendiri. Jadi kita sebagai aparatur sudah melakukan pelayanan dengan seadil-adilnya tanpa membeda-bedakan status sosial masyarakat”(09/07/2019).

Berdasarkan pendapat aparatur di atas terkait keadilan pelayanan aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung sudah memperlakukan masyarakat dengan seadil-adilnya tanpa membeda-bedakan status sosial. Terkait dengan kepuasan masyarakat atas pelayanan yang telah diterimanya itu kembali pada penilaian masing-masing individunya.

Selanjutnya, wawancara peneliti dengan masyarakat yang melakukan pelayanan terkait keadilan yang didapatkan masyarakat ketika melakukan pelayanan. Masyarakat menjelaskan bahwa: “dalam pembuatan skts memang tidak menggunakan nomor antrian tetapi menurut saya aparaturnya sudah cukup adil dalam melayani masyarakat dengan mendahulukan masyarakat yang duluan datang”. (10/07/2019). Berdasarkan penjelasan salah seorang masyarakat di atas, masyarakat sebagai penerima pelayanan, mengatakan bahwa aparaturnya yang melaksanakan pelayanan sudah cukup adil dalam melayani masyarakat, ini terlihat dengan cara aparaturnya lebih mendahulukan masyarakat yang datang duluan. Terciptanya keadilan dapat menjadikan pelayanan yang lebih berkualitas dengan menghilangkan sifat membeda-bedakan dalam melakukan pelayanan dan mendapatkan pelayanan yang sama rata dengan keadilan yang diberikan aparaturnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung menjadikan kepuasan terhadap masyarakat atas pelayanan yang telah diberikan.

Berdasarkan hasil observasi peneliti terkait keadilan yang diberikan aparaturnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. Aparaturnya sebaiknya sudah bersikap adil kepada masyarakat dengan salah satu contoh kecilnya yaitu dengan melayani masyarakat sesuai dengan siapa yang datang lebih awal. Menurut peneliti, sebaiknya aparaturnya membuat nomor antrian untuk masyarakat yang melakukan pelayanan administrasi. Nomor antrian ini cukup efektif karena aparaturnya hanya tinggal memanggil masyarakat yang mengantri dan tentunya selain efektif juga masyarakat dapat tertib dalam mengantri pada saat melakukan pelayanan.

Melihat dari hasil penelitian peneliti menganalisis bahwa keadilan aparatur pada pelayanan *e-PunTEN* Dinas Kependuduka dan Pencatatan Sipil Kota Bandung sudah sejalan dengan teori asas – asas pelayanan Publik dari (Ibrahim, 2018:19-20) “Hak dan kewajiban, baik bagi pemberi dan penerima pelayanan publik tersebut, harus jelas dan diketahui dengan baik oleh masing-masing pihak, sehingga tidak ada keragu-raguan dalam pelaksanaannya”. Sejalan dengan teori dari (Sinambela 2006:6) menjelaskan “keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik”. Dengan demikian dari data yang telah dipaparkan diatas maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa keadilan aparatur pada pelayanan *e-PunTEN* Dinas Kependuduka dan Pencatatan Sipil Kota Bandung sudah cukup baik

## **2. Kejujuran Aparatur dalam Pelayanan *e-PunTEN* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung**

Etika dalam pelayanan menjadi salah satu elemen yang sangat menentukan kepuasan publik yang dilayani. Etika dalam pelayanan menjadi tingkat keberhasilan dari pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan aparatur dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota bandung Etika seharusnya dipatuhi oleh pemberi pelayanan publik atau administrator publik Kejujuran dalam pelayanan publik diperlukan dalam melaksanakan setiap tugas karena dengan kejujuran pekerjaan yang berat terasa ringan. Kejujuran menciptakan pelaksanaan tugas dianggap sebagai ibadah bukan sebagai beban. Kejujuran sebagai nilai etik yang fundamental ditandai dengan sikap terbuka sebagian aparatur dinas kependudukan

dan pencatatan sipil kota bandung yang tidak pernah menutup-nutupi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kejujuran diperlukan dalam peningkatan kualitas pelayanan, karena mendorong aparatur sebagai pemberi pelayanan dan masyarakat sebagai penerima layanan untuk melaksanakan tugas sesuai dengan amanah yang diberikan. Kejujuran membentengi aparatur dari melakukan hal-hal yang tidak sesuai dengan kode etik. Sebagian petugas menyadari bahwa kejujuran diperlukan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan. Aparatur yang memiliki kejujuran yang tinggi sudah berusaha semaksimal mungkin dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Pemberian informasi dan pelayanan yang sebenar-benarnya serta pemberian solusi yang disertai dengan kejujuran

Berdasarkan observasi yang telah dilakukan peneliti kejujuran pelayanan aparatur dalam memberikan pelayanan *e-PunTEN* sudah baik, aparatur memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang ada dan sesesuai dengan ketentuan undang –undang yang ada sehingga masyarakat dapat menerima pelayanan dengan sebaik mungkin, apabila masyarakat yang melakukan pelayanan mendapatkan pelayanan tidak memuaskan bisa memberi saran di kotak saran seperti gambar ini :

**Gambar 4.2.4**  
**Kotak saran**



(Sumber : Dokumentasi Hasil Penelitian, 2019)

Dari gambar di atas dapat diketahui bahwa setiap masyarakat berhak memberi saran kepada aparaturnya atau kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, atas kualitas pelayanan yang diberikan atau kualitas fasilitas yang tersedia di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung yang dapat disampaikan melalui kotak saran yang tersedia.

Berikut hasil wawancara peneliti dengan masyarakat mengenai kejujuran yang dilakukan oleh aparaturnya terkait memberikan Pelayanan administrasi. “menurut saya, aparaturnya sudah jujur dalam melaksanakan pelayanan, tidak ada yang ditutup-tutupi pada saat melayani masyarakat”.(09/07/2019) berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat terkait kejujuran aparaturnya pada saat melayani masyarakat tidak terjadi kecurangan dalam memberikan pelayanan. Sudah menjalankan tugasnya sebagai penyedia layanan dengan jujur.

Melihat dari hasil penelitian peneliti menganalisis bahwa kejujuran aparaturnya pada pelayanan *e-PunTEN* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung sudah sejalan dengan teori asas – asas pelayanan Publik dari (Ibrahim, 2018:19-20) “Hak dan kewajiban, baik bagi pemberi dan penerima pelayanan publik tersebut, harus jelas dan diketahui dengan baik oleh masing-masing pihak, sehingga tidak ada keragu-raguan dalam pelaksanaannya”. Sejalan dengan teori dari (Sinambela 2006:6) menjelaskan “keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan public”. Dengan demikian dari data yang telah dipaparkan di atas maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa kejujuran aparaturnya pada pelayanan *e-PunTEN* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung sudah baik.

Pelayanan administrasi pembuatan surat keterangan tinggal sementara pada dasarnya adalah untuk mendata penduduk nonpermanen. dengan adanya sistem *e-PunTEN* dapat memudahkan masyarakat pendatang dari luar Kota Bandung yang ingin menetap lebih dari 6 bulan, dan tidak berniat untuk pindah menetap, untuk membuat Surat keterangan tinggal sementara dan agar dapat memberikan perlindungan kepada penduduk nonpermanen. Sistem *e-PunTEN* merupakan inovasi untuk pembuatan surat keterangan tinggal sementara yang berbasis aplikasi yang dapat di akses secara *online* secara tidak langsung pemerintah Kota Bandung melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Bandung Sudah menerapkan *e-Government* seperti yang dikatakan oleh karniawati :

*e-Government* dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang merupakan salah satu inovasi dalam penyelenggaraan pemerintahan *e-Government* merupakan alat bantu dalam meningkatkan pelayanan yang di lakukan oleh aparatur pemerintah. (karniawati, 2018 : 44)

Penggunaan *e-Government* sangat tergantung pada pihak yang menggunakannya. Baik aparatur pemerintah sebagai pelaksana pelayanan dan juga masyarakat sebagai pengguna pelayanan. Dari penelitian yang telah peneliti lakukan tersebut dapat ditarik beberapa kesimpulan berdasarkan pada teori Tujuan *Electronic Government* menurut Anwar dan Oetoyo (2004:126)

1. Terciptanya hubungan secara elektronik Antara pemerintah dengan masyarakat sehingga dapat mengakses berbagai informasi dan layanan dari pemerintah
2. Melaksanakan perbaikan dan peningkatan pelayanan masyarakat ke arah yang lebih baik dari apa yang telah berjalan saat ini
3. Menunjang *good governance* dan keterbukaan

#### 4. Meningkatkan peningkatan pendapatan asli daerah (PAD)

Berdasarkan uraian di atas dapat di simpulkan bahwa dengan adanya inovasi administrasi pendataan penduduk, sistem *e-PunTEN* dapat terciptanya hubungan secara elektronik Antara pemerintah dengan masyarakat sehingga dapat mengakses layanan dari pemerintah dengan cepat dan dapat memudahkan masyarakat, dapat melaksanakan perbaikan dan peningkatan pelayanan masyarakat ke arah yang lebih baik dan *Menunjang good governance* dan keterbukaan dapat Meningkatkan peningkatan pendapatan asli daerah.