

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kehidupan masyarakat yang semakin kompleks menuntut adanya suatu pelayanan yang semakin berkualitas, dalam hal ini pemerintah sebagai penyedia pelayanan harus lebih intensif dalam memperhatikan pelayanan tersebut karena di berbagai kesempatan pemerintah senantiasa menjanjikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat. Pada dasarnya manusia selalu membutuhkan adanya suatu pelayanan, bahkan secara tidak langsung manusia tidak dapat dipisahkan dengan pelayanan sejak manusia tersebut lahir hingga manusia tersebut meninggal dunia.

Pemerintah merupakan pihak yang bertanggungjawab terhadap fungsinya dalam memenuhi kebutuhan seluruh masyarakat yang berada di suatu wilayah nya tersebut. Philipus menyatakan bahwa fungsi pokok dari Pemerintah terdiri dari beberapa fungsi, yaitu fungsi pengaturan, fungsi pelayanan, dan fungsi pemberdayaan (Philipus, 2005:2-3).

Salah satu bentuk empiris dari pelaksanaan fungsi pelayanan tersebut yaitu dengan adanya Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan yang menjadi sebuah dasar hukum dari pelaksanaan pelayanan Pemerintah Pusat/Daerah kepada masyarakat.

Salah satu bentuk empiris dari pelayanan yang bersifat strategis bagi Pemerintah Negara/Daerah tersebut yaitu pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil yang diberikan Pemerintah Negara/Daerah kepada masyarakat. Setiap penduduk mempunyai hak untuk memperoleh dokumen kependudukan pelayanan yang sama dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, perlindungan atas data pribadi, kepastian hukum atas kepemilikan dokumen, informasi mengenai data hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil atas dirinya dan atau keluarganya.

Pelaksanaan administrasi kependudukan dengan 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 yang dilakukan kepada warga negara dan penduduk yang bertempat tinggal di Indonesia, yang diselenggarakan oleh pemerintah pusat dan pemerintah daerah merupakan bagian dari kualitas pelayanan.

Pada dasarnya administrasi kependudukan merupakan sub sistem dari administrasi negara, yang mempunyai peranan penting dalam pemerintahan dan pembangunan penyelenggaraan administrasi kependudukan. Sejalan dengan arah penyelenggaraan administrasi kependudukan, maka pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil sebagai sub-sub sistem pilar administrasi kependudukan harus ditata dengan baik agar memberikan manfaat dalam perbaikan pemerintahan dan pembangunan.

Kehidupan masyarakat yang selalu mengalami dinamika selain itu ilmu

pengetahuan dan teknologi mengalami perubahan yang pesat, oleh karena itu indikator-indikator pada kualitas pelayanan juga akan selalu berubah. Kemampuan beradaptasi dengan perubahan tersebut dapat menjadi sebuah momentum bagi pengambil kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Memenuhi tuntutan setiap penduduk untuk mendapat hak kependudukan dan pencatatan sipil bukanlah hal mudah, masalah-masalah yang terjadi di tengah-tengah masyarakat sangat beragam misalnya kartu keluarga, kartu tanda penduduk, akta perkawinan, akta kelahiran dan akta kematian. Di sisi lain, pemerintah pusat selalu menginginkan data kependudukan yang mutakhir, benar dan akurat. Kualitas pembuatan KTP-el sebelum masa pandemi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung pada 2018 menunjukkan bahwa pelayanan secara umum telah berjalan dengan cukup baik mulai dari pelayanan yang dilakukan pegawai, prosedur (mekanisme) pelayanan, dan manajemen pelayanan.

Kota Bandung sebagai wilayah yang terdiri dari 2.444.160 jiwa (Sensus Penduduk 2020) dengan sifat dan jenis masyarakatnya yang bervariasi, menuntut petugas pelayanan merespon kebutuhan masyarakat dengan menyediakan sistem pelayanan dan strategi yang ketat, juga meningkatkan kesesuaian proses administrasi kependudukan dengan persyaratan yang harus disiapkan masyarakat agar masyarakat merasa puas pada kualitas pelayanan yang diberikan.

Pelayanan KTP-el di Kabupaten/Kota bisa dilakukan di Disdukcapil yang diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 120 tahun

2017 Tentang Unit pelaksana teknis dinas kependudukan dan Pencatatan sipil kabupaten/kota. Dalam Pasal 1 disebutkan bahwa :

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota atau disebut juga Disdukcapil Kota adalah perangkat pemerintah Kota yang bertanggungjawab dan berwenang melaksanakan pelayanan dalam urusan administrasi kependudukan seperti tabel berikut:

Tabel 1.1
Tabel Layanan Disdukcapil Kota Bandung

NO.	JENIS LAYANAN	PERSYARATAN
1.	Pencatatan Biodata Penduduk WNI Dalam Wilayah NKRI	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Pengantar dari RT dan RW 2. Dokumen atau bukti peristiwa kependudukan dan peristiwa penting 3. Ijazah pendidikan terakhir
2.	Pencatatan Biodata Penduduk WNI Luar Wilayah NKRI	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat pengantar dari rukun tetangga dan rukun warga 2. Dokumen Perjalanan Republik Indonesia 3. Surat keterangan pindah dari Perwakilan Republik Indonesia (dikecualikan bagi WNI yang sudah memiliki NIK)
3.	Pencatatan Data Orang Asing	<ol style="list-style-type: none"> 1. Passport 2. KITAP / KITAS 3. Buku Pengawasan Orang Asing
4.	Penerbitan Kartu Keluarga Baru Karena Membentuk Keluarga Baru	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fotokopi buku nikah/kutipan akta perkawinan atau kutipan akta perceraian 2. SPTJM perkawinan/perceraian belum tercatat

5.	Penerbitan Kartu Keluarga Baru Karena Pergantian Kepala Keluarga Kematian Kepala Keluarga	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fotokopi akta kematian 2. Fotokopi KK lama
6.	Penerbitan Kartu Keluarga Baru Karena Pisah KK Dalam 1 (Satu) Alamat	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fotokopi KK lama 2. Berumur sekurang-kurangnya 17 (tujuh belas) tahun atau sudah kawin atau pernah kawin yang dibuktikan dengan kepemilikan KTP-el
7.	Penerbitan Kartu Keluarga Karena Perubahan Data	<ol style="list-style-type: none"> 1. KK lama 2. Fotokopi surat keterangan/bukti perubahan Peristiwa Kependudukan (cth: Paspur, SKPWNI) dan Peristiwa Penting
8.	Penerbitan Kartu Keluarga Karena Hilang Atau Rusak	<p>Pengantar RT/RW Formulir permohonan KK Surat keterangan kehilangan dari Kepolisian bagi yang hilang Kartu Keluarga yang lama bagi yang rusak atau cetak ulang Fotokopi dokumen kependudukan dari salah satu anggota keluarga Izin tinggal tetap bagi OA</p>
9.	Penerbitan KTP-el Baru Untuk WNI	<ol style="list-style-type: none"> 1. Telah berusia 17 (tujuh belas) tahun, sudah kawin, atau pernah kawin 2. KK

10.	Penerbitan KTP-el Baru Karena Pindah, Perubahan Data, Rusak dan Hilang Untuk WNI	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Keterangan Pindah (jika terjadi pindah datang) 2. KTP-el lama dan surat keterangan/bukti perubahan peristiwa kependudukan dan Peristiwa Penting (jika terjadi perubahan data) 3. KTP-el rusak (jika KTP-el rusak) 4. Surat kehilangan dari kepolisian (jika KTP-el hilang)
11.	Penerbitan KTP-el Baru Untuk OA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Telah berusia 17 tahun, sudah kawin, atau pernah kawin dan 2. Fotokopi KK. 3. Fotokopi Dokumen Perjalanan dan 4. Fotokopi kartu izin tinggal tetap
12.	Penerbitan KTP-el Baru Karena Pindah, Perubahan Data, Rusak, Hilang, dan Perpanjangan Untuk OA	<ol style="list-style-type: none"> 1. SKP (jika pindah datang) 2. KTP-el lama dan surat keterangan/bukti perubahan Kependudukan dan Peristiwa Penting (jika perubahan data) 3. KTP-el lama (jika perpanjangan KTP-el) 4. KTP-el rusak (jika KTP-el rusak) 5. Surat kehilangan dari kepolisian (jika KTP-el hilang)

13.	Penerbitan Kartu Identitas Anak Baru Untuk Anak WNI	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fotocopy kutipan Akta Kelahiran dan menunjukkan kutipan akta kelahiran aslinya 2. KK asli orang tua/wali KTP El asli kedua orang tua/wali (Pasal 3 ayat (2) Permendagri 2/2016 untuk anak usia 0-5 tahun kurang 1 hari) 3. Photo anak berwarna 2x3 (2 Lembar), untuk anak berusia 5-17 tahun kurang 1 hari dan (Pasal 3 ayat (3) Permendagri 2/2016 untuk anak usia 5-17 tahun kurang 1 hari)
14.	Penerbitan KIA Baru Untuk Anak OA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengisi Formulir F-2.01 2. Fotocopy surat keterangan kelahiran yaitu dari Rumah Sakit/Puskesmas/Fasilitas Kesehatan/Dokter/Bidan atau surat keterangan kelahiran dari nakhoda kapal laut/kapten pesawat terbang, atau dari kepala desa/lurah jika lahir di rumah/tempat lain, antara lain : kebun, sawah, angkutan umum 3. Fotocopy buku nikah atau kutipan akta perkawinan/bukti lain yang sah 4. Fotocopy Dokumen Perjalanan 5. Fotocopy KTP el orang tua atau kartu izin tinggal tetap atau kartu izin tinggal terbatas atau visa kunjungan 6. OA dapat membuat SPTJM kebenaran data kelahiran dengan mengisi F-2.03 dan 2 (dua) orang saksi, jika tidak memenuhi persyaratan sebagaimana huruf a 7. OA dapat membuat SPTJM kebenaran data kelahiran dengan mengisi F-2.03 dan 2 (dua) orang saksi, jika tidak memenuhi persyaratan sebagaimana huruf a

15.	Perpindahan Penduduk WNI Dalam NKRI	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu Keluarga (Pasal 25 ayat (3) Perpres 96/2018) 2. SKPWNI dan membawa KTP-el dan/atau KIA untuk diganti dengan yang baru
16.	Perpindahan Penduduk OA ITAP Dalam NKRI	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fotokopi KK 2. Fotokopi KTP-el 3. Fotokopi dokumen Perjalanan 4. Fotokopi kartu izin tinggal tetap 5. SKP dan membawa KTP-el dan/atau KIA untuk diganti dengan yang baru
17.	Perpindahan Penduduk OA ITAS Dalam NKRI	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fotokopi surat keterangan tempat tinggal 2. Fotokopi dokumen Perjalanan 3. Fotokopi kartu izin tinggal terbatas 4. SKP dan membawa SKTT untuk diganti dengan yang baru Bagi Orang Asing Pindah Datang antar Kab/Kota
18.	Perpindahan Penduduk WNI Keluar Wilayah NKRI	<ol style="list-style-type: none"> 1. KTP-el 2. KK
19.	Perpindahan Penduduk WNI Datang Dari Luar Negeri	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fotokopi Dokumen Perjalanan Republik Indonesia 2. SKPLN dari Dinas atau SKP dari Perwakilan Republik Indonesia
20.	Pendaftaran Bagi Orang Asing ITAS Datang Dari Luar Wilayah NKRI	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fotokopi Dokumen Perjalanan 2. Fotokopi kartu izin tinggal terbatas

21.	Pencatatan Kelahiran WNI Dalam Wilayah NKRI	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Keterangan Kelahiran 2. Buku nikah/kutipan akta perkawinan atau bukti lain yang sah 3. Kartu Keluarga 4. KTP-el
22.	Pencatatan Kelahiran OA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fotokopi surat keterangan kelahirannya itu dari rumah sakit/Puskesmas/fasilitas kesehatan/dokter/bidan, surat keterangan kelahiran dari nakhoda kapal laut/kapten pesawat terbang, atau dari kepala desa/lurah jika lahir dirumah/tempat lain, antara lain: kebun, sawah, angkutan umum. 2. Fotokopi buku nikah/kutipan akta perkawinan/bukti lain yang sah 3. Fotokopi Dokumen Perjalanan 4. Fotokopi KTP-el orang tua atau kartu izin tinggal tetap atau kartu izin tinggal terbatas atau visa kunjungan 5. OA dapat membuat SPTJM kebenaran data kelahiran dengan mengisi F-2.03 dan 2 (dua) orang saksi, jika tidak memenuhi persyaratan ke-1 6. OA dapat membuat SPTJM kebenaran sebagai pasangan suami istri dengan mengisi F-2.04 dan 2 (dua) orang saksi, jika tidak memenuhi persyaratan ke-2
23.	Pencatatan Lahir Mati	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengisi formulir Pencatatan Lahir Mati 2. Surat pengantar dari RT/RW untuk kematian yang tidak bisa menunjukkan surat keterangan lahir mati dari Rumah Sakit/Dokter/Paramedis , dilengkapi dengan surat pernyataan dari orang tua kandung atau wali

		<ul style="list-style-type: none"> 3. Asli Surat Keterangan Lahir Mati dari Rumah Sakit/Dokter/Paramedis 4. Asli Surat Keterangan Kematian dari Kelurahan /desa atau yang disebut dengan nama lain 5. Fotokopi KK pelapor 6. Fotokopi KTP-el pelapor 7. Fotokopi KTP-el 2 (dua) orang saksi 8. Surat kuasa bermeterai bagi yang menguasai
24.	Pencatatan Kematian Dalam Wilayah NKRI	<ul style="list-style-type: none"> 1. Surat Kematian dari Dokter atau Kepala Desa/Lurah 2. Surat Keterangan Kepolisian bagi Kematian seseorang yang tidak jelas identitasnya 3. Salinan penetapan Pengadilan bagi seseorang yang tidak jelas keberadaannya, karena hilang atau mati tetapi tidak ditemukan jenazahnya 4. Surat pernyataan kematian dari maskapai penerbangan bagi seseorang yang tidak jelas keberadaannya karena hilang atau mati tetapi tidak ditemukan jenazahnya 5. Surat Keterangan kematian dari Perwakilan RI bagi penduduk yang kematiannya di luar NKRI
25.	Pencatatan Perkawinan WNI Dalam Wilayah NKRI	<ul style="list-style-type: none"> 1. Fotokopi surat keterangan telah terjadinya perkawinan dari pemuka agama atau penghayat kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa 2. pas foto berwarna suami dan istri 3. KTP-el Asli 4. KK Asli 5. bagi janda atau duda karena cerai mati melampirkan fotokopi akta kematian pasangannya atau

		6. Bagi janda atau duda karena cerai hidup melampirkan fotokopi akta perceraian
26.	Pencatatan Perkawinan OA di Wilayah NKRI	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fotokopi surat keterangan telah terjadinya perkawinan dari pemuka agama atau penghayat kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa 2. Pas foto berwarna suami dan istri 3. Fotokopi dokumen Perjalanan 4. Fotokopi surat keterangan tempat tinggal Bagi pemegang izin tinggal terbatas 5. KTP-el Asli 6. KK Asli dan 7. Fotokopi izin perkawinan dari negara atau perwakilan negaranya
27.	Pencatatan Pembatalan Perkawinan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengisi Formulir pencatatan pembatalan perkawinan 2. Salinan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap 3. Kutipan Akta Perkawinan 4. KK 5. KTP-el 6. Surat Kuasa bermaterai bagi yang menguasai

28.	Pencatatan Perceraian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fotokopi Salinan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap 2. Kutipan akta perkawinan asli 3. KTP-el Asli dan 4. KK Asli
29.	Pencatatan Pembatalan Perceraian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat pengantar dari Desa /Kelurahan diketahui Camat 2. Fotokopi KTP dan KK 3. Kutipan Akta Perceraian bagi suami/istri asli 4. Keputusan Penetapan dari Pengadilan yang telah memperoleh kekuatan hukum tetap
30.	Pelaporan Kelahiran Luar Negeri	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fotocopy dan menunjukkan aslinya akta kelahiran yang di terbitkan oleh negara setempat 2. Fotocopy akta nikah kedua orang tua 3. Fotocopy pasport orang tua yang sudah di legalisir serta menunjukkan pasport aslinya 4. Fotocopy pasport suami dan istri 5. Fotocopy KTP orang tua 6. Fotocopy SKTT / SKTS orang tua 7. Fotocopy Kartu Susunan Keluarga 8. Fotocopy Kartu Tanda Penduduk kedua orang saksi
31.	Pelaporan Kematian Luar Negeri	<ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir Pelaporan Kematian Luar Negeri yang telah terisi 2. Fotokopi Akta Kematian 3. Surat Keterangan Kematian dari Kedutaan Indonesia di Negara tempat terjadinya kematian 4. Fotokopi Kartu Keluarga Almarhum 5. Fotokopi KTP_el Almarhum

		6. Fotokopi Akta Kelahiran atau Akta Perkawinan Almarhum 7. Fotokopi Paspor Almarhum 8. Fotokopi KTP-el Pelapor (ahli waris) dan dua orang saksi
32.	Pelaporan Perkawinan Luar Negeri	1. Mengisi form permohonan 2. Fotocopy akta nikah kedua orang tua 3. Fotocopy dan menunjukkan aslinya akta kelahiran yang di terbitkan oleh negara setempat 4. Fotocopy paspor orang tua yang sudah di legalisir serta menunjukkan paspor aslinya 5. Fotocopy paspor suami dan istri 6. Fotocopy KTP/ SKTT / SKTS orang tua 7. Fotocopy Kartu Susunan Keluarga 8. Fotocopy Kartu Tanda Penduduk kedua orang saksi
33.	Pelaporan Perceraian Luar Negeri	1. Paspor Suami dan Istri 2. Fotocopy Kartu Keluarga (KK) 3. Asli KTP Pelapor 4. Surat Keterangan pelaporan dari perwakilan RI setempat 5. Kutipan Akta Kelahiran 6. Kutipan Perceraian asli dan <i>translate</i> bahasa indonesia

34.	Kutipan Kedua Akta-Akta Pencatatan Sipil Hilang Atau Rusak Yang Masih Menggunakan Cap dan Tanda Tangan Basah	<ol style="list-style-type: none"> 1. Akta Kelahiran 2. KK
35.	Pencatatan Pengangkatan Anak di Wilayah NKRI	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fotokopi salinan penetapan pengadilan 2. Kutipan akta kelahiran anak 3. Fotokopi KK orang tua angkat dan 4. Fotokopi Dokumen Perjalanan bagi orang tua angkat OA
36.	Pencatatan Pengakuan Anak di Wilayah NKRI	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asli surat pernyataan pengakuan anak dari ayah biologis yang disetujui oleh ibu kandung atau fotokopi penetapan pengadilan mengenai pengakuan anak jika ibu kandung OA 2. Fotokopi surat keterangan telah terjadinya perkawinan dari pemuka agama atau penghayat kepercayaan terhadap Tuhan YME 3. Kutipan akta kelahiran anak 4. Fotokopi KK ayah atau ibu 5. Fotokopi Dokumen Perjalanan bagi ibu kandung OA
37.	Pencatatan Pengakuan Yang Dilahirkan di Luar Perkawinan Yang Sah Menurut Hukum/Kepercayaan Terhadap Tuhan Yang Maha Esa	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fotokopi salinan penetapan pengadilan 2. Kutipan akta kelahiran 3. Fotokopi KK. 4. Untuk pelayanan <i>online</i>/Daring, persyaratan yang discan/difoto untuk diunggah harus aslinya

38.	Pencatatan Pengesahan Anak Bagi Penduduk WNI di Wilayah NKRI	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kutipan akta kelahiran 2. Fotokopi kutipan akta perkawinan yang menerangkan terjadinya peristiwa perkawinan agama atau kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa terjadi sebelum kelahiran anak 3. Fotokopi KK orang tua. 4. Untuk pelayanan <i>online</i>/Daring, persyaratan yang discan/difoto untuk diunggah harus aslinya
39.	Pencatatan Pengesahan Anak Bagi Penduduk OA di Wilayah NKRI	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kutipan akta kelahiran 2. Fotokopi kutipan akta perkawinan yang menerangkan terjadinya peristiwa perkawinan agama atau kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa terjadi sebelum kelahiran anak 3. Fotokopi KK orang tua 4. Fotokopi Dokumen Perjalanan bagi ayah atau ibu OA. 5. Untuk pelayanan <i>online</i>/Daring, persyaratan yang discan/difoto untuk diunggah harus aslinya
40.	Pencatatan Pengesahan Anak Penduduk Yang Dilahirkan Sebelum Orang Tuanya Melaksanakan Perkawinan Sah Menurut Hukum Agama Atau Kepercayaan Terhadap Tuhan Yang Maha Esa di Wilayah NKRI	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fotokopi salinan Penetapan Pengadilan 2. Kutipan Akta Kelahiran 3. Fotokopi KK
41.	Pencatatan Perubahan Nama Penduduk	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fotokopi salinan penetapan Pengadilan Negeri 2. Kutipan Akta Pencatatan Sipil 3. Fotokopi KK 4. Fotokopi dokumen perjalanan bagi OA

42.	Pencatatan Peristiwa Penting Lainnya Bagi Penduduk	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fotokopi salinan penetapan pengadilan negeri tentang Peristiwa Penting lainnya 2. Kutipan akta Pencatatan Sipil 3. Fotokopi KK
43.	Pencatatan Pembetulan Akta Pencatatan Sipil Dengan Permohonan Dari Subjek Akta di Wilayah NKRI	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fotokopi dokumen autentik yang menjadi persyaratan pembuatan Akta Pencatatan Sipil 2. Kutipan Akta Pencatatan Sipil dimana terdapat kesalahan tulis redaksional
44.	Pencatatan Pembatalan Akta Pencatatan Sipil Bagi Penduduk	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengisi formulir F-2.01 dan menyerahkan berkas persyaratan yang benar dan lengkap ke Disdukcapil 2. Pemohon menerima Surat Keterangan pembatalan akta Pencatatan Sipil
45.	Pencatatan Pembatalan Akta Pencatatan Sipil Tanpa Melalui Penetapan Pengadilan/ <i>Contrarius Actus</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. kutipan akta Pencatatan Sipil yang dibatalkan 2. fotokopi dokumen pendukung yang menguatkan pembatalan 3. fotokopi KK 4. surat pernyataan tanggung jawab mutlak

46.	Pencatatan Perubahan Status Kewarganegaraan WNA menjadi WNI di Wilayah NKRI	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fotokopi petikan Keputusan Presiden tentang pewarganegaraan atau petikan Keputusan Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang hukum tentang perubahan status kewarganegaraan 2. Berita acara pengucapan sumpah atau pernyataan janji setia 3. Kutipan Akta Pencatatan Sipil Asli 4. KK asli 5. KTP-el Asli dan 6. Fotokopi dokumen perjalanan
47.	Pencatatan Anak Yang Lahir Dari Perkawinan Campuran/Anak Berkewarganegaraan Ganda (ABG)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fotokopi Surat Bukti Penyerahan Dokumen Kewarganegaraan dan Keimigrasian 2. Asli kutipan akta kelahiran
48.	Pencatatan Perubahan Status Kewarganegaraan WNI menjadi WNA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fotokopi Petikan Keputusan Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang hukum tentang perubahan status kewarganegaraan 2. Asli salah satu kutipan akta pencatatan sipil yang dimiliki 3. Fotokopi Dokumen Perjalanan Republik Indonesia
49.	Legalisir Dokumen Akta-Akta Pencatatan Sipil dan KK Yang Masih Menggunakan Cap dan TTD Basah, Dokumen-Dokumen Dengan <i>QR-Code</i> Tidak Perlu Lagi Dilakukan Legalisir	<ol style="list-style-type: none"> 1. KTP-elektronik 2. Kartu Keluarga (Tanda Tangan Elektronik) 3. Akta Kelahiran (Tanda Tangan Elektronik)

50.	Layanan Jemput Bola Perekaman KTP-el dan Pembuatan Dokumen Lain Seperti Biodata, KK, Akta Kelahiran dan Akta Braille Khusus Penduduk Lansia, Difabel, ODGJ dan Orang Sakit Yang Kesulitan Mengakses Layanan Secara Langsung	<ol style="list-style-type: none"> 1. KTP-el 2. KK 3. KIA
-----	---	--

(Sumber: <https://disdukcapil.bandung.go.id>)

Dari hasil penelitian tabel di atas, maka memenuhi kualitas penyelenggaraan sistem administrasi kependudukan merupakan tugas umum pemerintahan terkait dengan hak-hak sipil yang menjadi warga negara. Oleh karena itu, administrasi kependudukan wajib dimiliki oleh seluruh masyarakat Indonesia agar dapat dipergunakan untuk kehidupan sehari-hari, dan salah satunya yaitu Kartu Tanda Penduduk.

Pemerintah daerah memiliki peran penting dalam menekan angka penularan kasus positif *Covid-19* dan selama ini menjadi memiliki beban yang meningkat, hal ini dikarenakan pemerintah daerah harus menjalankan roda pemerintahan di tingkat daerah dengan terus menjalankan pelayanan kepada masyarakat.

Di samping itu juga, pemerintah harus mampu menjaga keselamatan masyarakatnya dari ancaman *Covid-19*, keselamatan juga harus diperhatikan untuk para penyelenggara pemerintah karena semua memiliki hak yang sama di dalam Negara Indonesia.

Pada masa pandemi *Covid-19* ini, adanya pembatasan-pembatasan yang berdampak pada pelayanan pembuatan KTP-el dan tidak semua masyarakat paham

dengan kebijakan baru yang ditetapkan sehingga pelayanan Disdukcapil Kota Bandung tetap melakukan pelayanan secara tatap muka tetapi dengan membatasi pemohon/masyarakat.

Persoalan pengurusan KTP-el yang kerap kali dikeluhkan oleh masyarakat di masa pandemi ini yaitu masih terdapatnya penumpukan antrian saat proses pelayanan, hingga membuat masyarakat membutuhkan waktu yang sangat lama untuk diberikan pelayanan.

Disdukcapil juga memberlakukan kebijakan tentang perubahan waktu dan jumlah pelayanan yang dibatasi setiap hari dan petugas pelayanan dikurangi 50 persen untuk mengatasi penyebaran *Covid-19* dan pemohon/masyarakat yang memiliki kepentingan harus melakukan pengecekan terdahulu kesehatannya.

Di era digital yang semakin maju sekarang ini, pemerintah harus lebih sensitif serta tanggap dalam memanfaatkan teknologi yang ada. Begitu pula dengan penyelenggara dokumen administrasi kependudukan yang harus selalu dimodernisasikan, menemukan strategi serta pendekatan terhadap masyarakat dengan lebih jitu, serta terus berusaha memperbaharui teori dan instrumentasi agar tidak semakin tertinggal dengan kemajuan zaman.

Melihat hal itu, seharusnya waktu pelayanan bisa lebih cepat mengingat pembatasan yang ditentukan tetapi tetap saja masih terdapat menumpukan antrian dalam pembuatan KTP-el tersebut. Lambatnya proses pelayanan memberikan *image* yang kurang dari pemberi pelayanan, *image* tersebut akan semakin lemah ketika di masa pandemi saat ini banyak pembatasan yang dilakukan terkait pelayanan.

Seharusnya dengan permasalahan pandemi ini justru menjadi momen yang baik untuk melakukan suatu perubahan ke arah yang lebih baik lagi dengan memanfaatkan teknologi yang ada. Melihat masalah yang menjadi tantangan dan juga hambatan dalam penyelenggaraan kualitas pelayanan dalam masa pandemi *Covid-19*, maka sudah seharusnya pemerintah mengambil langkah agar pelayanan dalam pengurusan KTP-el dapat berjalan dengan baik dan berhasil memenuhi harapan masyarakat.

Penelitian yang sama telah dilakukan oleh beberapa orang diantaranya adalah: Wulandari (2021) dalam jurnalnya yang berjudul “Kualitas Pelayanan e-KTP di Masa Pandemi *Covid-19* Melalui Layanan *Online* Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar”. Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini terdapat tiga teknik yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data yang telah dikumpulkan selanjutnya dilakukan analisis setelah dianalisis kemudian ditarik sebuah kesimpulan.

Kualitas pelayanan yang dilakukan aparatur pemerintah saat ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum memenuhi kualitas yang diinginkan masyarakat. Hal tersebut dapat dilihat dengan bukti yang ada yaitu berbagai keluhan-keluhan masyarakat yang disampaikan baik secara langsung maupun keluhan dinyatakan melalui platform media sosial yang menuntu peningkatan kualitas pelayanan, sehingga menimbulkan pandangan yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah.

Selanjutnya hasil penelitian dari Dimiyati (2020) dalam jurnalnya yang berjudul Pelayanan e-KTP di Masa Pandemi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung. Hasil penelitian ini adalah pelayanan administrasi pembuatan e-KTP yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Bandar Lampung masih memiliki kekurangan ataupun kendala, seperti ketersediaan dan kualitas blangko yang terbatas yang mengakibatkan sering terjadi penundaan pembuatan e-KTP hingga berlarut-larut serta mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan Disdukcapil Kota Bandar Lampung.

Kurang stabilnya jaringan komunikasi data dan terkadang terjadinya mati listrik dalam proses pembuatan e-KTP merupakan faktor kurang maksimalnya pelayanan dalam pembuatan e-KTP Disdukcapil Kota Bandar Lampung. Selain itu, pemahaman masyarakat terhadap kebijakan-kebijakan baru yang ditetapkan menjadi kendala atau permasalahan baru bagi dinas dalam mengupayakan penyampaian informasi yang tetap. Dengan kondisi pandemi *Covid-19*, pemerintah mengupayakan segala kegiatan pelayanan dilakukan secara *online*.

Namun banyak masyarakat masih ada yang kurang paham dengan kebijakan yang baru ini, yang membuat pemimplementasian program ini menjadi kurang maksimal. Permasalahan semacam inilah yang membutuhkan solusi yang tetap agar persepsi masyarakat terhadap pelayanan pembuatan e-KTP berubah.

Karniawati, N., & Pratama, A. (2019) dengan judul *Effectiveness Of Routelicense Online Services In Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PMPTSP) Office West Java*. Penelitian ini menunjukkan bahwa Perizinan trayek

online merupakan layanan di DPMPTSP Jawa Barat untuk meningkatkan pelayanan publik di angkutan. Namun masih terdapat kendala dalam perizinan layanan online.

Seperti pelamar yang lebih memilih layanan manual dibandingkan online. Persamaan penelitian Karniawati, N., & Pratama, A dengan peneliti terletak pada fokus penelitian yang berfokus pada efektivitas, metode penelitiannya menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, serta teori yang digunakan teori ukuran efektivitas yang dikemukakan oleh Sedarmayanti (2009).

Sedangkan perbedaan penelitian Karniawati, N., & Pratama, A dengan peneliti terletak pada pembahasan. Penelitian Karniawati, N., & Pratama, A membahas tentang efektivitas pelayanan izin trayek online di Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PMPTSP) Jawa Barat.

Berdasarkan uraian dari latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang dituangkan dalam skripsi yang berjudul: **“Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) Pada Masa Pandemi Covid-19 di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah: Bagaimana Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) Pada Masa Pandemi Covid-19 di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dalam dimensi-dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk memperoleh data Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) Pada Masa Pandemi Covid-19 di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang hendak dicapai penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui *tangible* (Bukti Fisik) terkait Kualitas Pelayanan Pembuatan KTP-el Pada Masa Pandemi *Covid-19* di Disdukcapil Kota Bandung.
2. Untuk mengetahui *reliability* (Kehandalan) aparatur terkait Kualitas Pelayanan Pembuatan KTP-el Pada Masa Pandemi *Covid-19* di Disdukcapil Kota Bandung.
3. Untuk mengetahui *responsiviness* (Ketanggapan) aparatur terkait Kualitas Pelayanan Pembuatan KTP-el Pada Masa Pandemi *Covid-19* di Disdukcapil Kota Bandung.
4. Untuk mengetahui *assurance* (Jaminan) aparatur terkait Kualitas Pelayanan Pembuatan KTP-el Pada Masa Pandemi *Covid-19* di Disdukcapil Kota Bandung.
5. Untuk mengetahui *empathy* (Empati) aparatur terkait Kualitas Pelayanan Pembuatan KTP-el Pada Masa Pandemi *Covid-19* di Disdukcapil Kota Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini dapat memberikan manfaat, sebagai berikut:

- a. Secara teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan sebagai sarana untuk menambah wawasan dan pengetahuan mengenai kualitas pelayanan dan sebagai sarana pengembangan ilmu pengetahuan secara teoritis.

b. Secara praktis

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan mampu mengembangkan wawasan yang bermanfaat mengenai kualitas pelayanan. Di samping itu, peneliti ingin mengetahui atau membandingkan tingkat kesesuaian teori dengan praktik yang terjadi di lapangan.

2. Bagi Pemerintah

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan pertimbangan bagi Pemerintah Kota Bandung dalam kualitas pelayanan yang dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dalam pembuatan KTP-el pada masa pandemi *Covid-19* agar lebih dimaksimalkan lagi.

3. Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi perpustakaan dan bahan pembanding bagi mahasiswa yang ingin melakukan pengembangan penelitian berikutnya di bidang yang sama di masa mendatang.

4. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat membuat masyarakat Kota Bandung mendapatkan informasi tentang Kualitas Pelayanan Pembuatan KTP-el Pada Masa Pandemi *Covid-19* di Disdukcapil Kota Bandung.