

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sudah menjadi tugas dan tanggung jawab pemerintah adalah memberikan pelayanan *public* yang berorientasi pada pemenuhan kepuasan dan keperluan masyarakat. Pelayanan perlu dilakukan dengan mudah, cepat dan tidak mempersulit bagi kebutuhan masyarakat. Masyarakat merupakan bagian penting dari pembentukan negara. Jika masyarakat suatu negara hidup damai dan sejahtera maka dikatakan negara maju, oleh karena itu setiap pemerintahan harus mengedepankan kepentingan dan kebutuhan masyarakat. Dan ini adalah tanggung jawab nyata pemerintah atau Negara (Handoyo, 2012). Dan Negara adalah pemegang kekuasaan hukum, tetapi jika tidak ada kebijakan publik tidak akan berpengaruh.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan suatu instansi pemerintahan yang bergerak dalam bidang pelayanan publik. Pelayanan publik yang dilakukan diantaranya terkait dengan kepengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, hingga Surat Kematian. Pelayanan publik yang prima tentunya selalu diharapkan oleh masyarakat, meskipun tuntutan tersebut pada kenyataannya sering tidak sesuai dengan yang diharapkan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah masih cenderung berbelit-belit, mahal, serta kurang efektif dan efisien. Keadaan tersebut terjadi karena masih memposisikan masyarakat sebagai pihak yang melayani bukan yang dilayani.

Oleh karena itu, perlu dilakukan reformasi pelayanan publik dengan mengembalikan dan mendudukkan “pelayan” dan yang “dilayani” ke pengertian yang sesungguhnya. Meskipun berdirinya suatu negara sesungguhnya untuk kepentingan masyarakat, namun pelayanan yang seharusnya ditujukan kepada masyarakat dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap negara (Hisbani, Karim, dan Malik, 2015).

Pelayanan publik merupakan suatu hal yang bermanfaat bagi masyarakat di setiap negara atau dapat juga diartikan sebagai sebuah pelayanan kepada konsumen yang tujuannya untuk memenuhi kebutuhan konsumen tersebut. Di dalam studi Ilmu Pemerintahan, maka yang menjadi pelayan adalah pemerintah dan konsumen adalah masyarakat. Agar terbentuk suatu kenyamanan bagi kedua belah pihak maka masyarakat harus mendominasi kondisi yang ada di daerahnya. Dengan adanya kondisi yang pelayanan publik yang kurang baik di suatu daerah maka pemerintah sebagai pelayan dapat memberikan pelayanannya sesuai dengan peran atau tugas yang mereka patuhi Sebagai implementasi Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, maka ditetapkan 2014 sebagai tahun inovasi pelayanan publik sebagai upaya memfokuskan kebijakan dan implementasi kebijakan terarah, mendalam dan berkesinambungan dalam membangun inovasi pelayanan publik di lingkungan kementerian/ lembaga/ pemerintah daerah yang diharapkan akan mendorong percepatan pelaksanaan reformasi birokrasi.

Kualitas pelayanan publik yang baik dari aparatur pemerintah, dibuat didalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang

pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik. Kebijakan ini berguna untuk meningkatkan kualitas dalam pelayanan publik. Namun kebijakan ini tidak akan berjalan maksimal jika aparaturnya tidak bekerja secara optimal karena permasalahan ini harus dilakukan secara konsisten dengan memperhatikan apa yang sedang diperlukan oleh masyarakat dan yang akan memudahkan masyarakat dalam proses kehidupan sehari-hari. (Haqie, Nadiah, & Ariyani, 2020).

Pelayanan publik harus berkembang seiring berjalannya waktu, maka dari itu pelayanan publik membutuhkan suatu inovasi (Jati, 2011). Di zaman milenial seperti sekarang ini, perkembangan teknologi makin merambat ke seluruh dunia, sehingga makin banyak masyarakat yang menggunakan teknologi untuk kehidupan sehari-harinya. Dengan adanya kemajuan teknologi, maka pelayanan publik juga harus memiliki inovasi baru yang berhubungan dengan teknologi (Nasikhah, 2019).

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila jasa atau pelayanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa atau pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa atau pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan buruk (Tjiptono, 2004:59). Dalam memberikan pelayanan maka diperlukan kualitas sebagai bukti bahwa pelayanan tersebut memiliki kualitas dalam memberikan pelayanannya, berdasarkan penjelasan tersebut Ratminto dan Winarsih menjelaskan

untuk menciptakan tujuan keseluruhan dari kualitas pelayanan yang diharapkan, yaitu: (1) Kepuasan pelanggan atau masyarakat adalah ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. (2) Tanggung jawab aparatur adalah tekanan sosial yang mengikat sesuai dengan kewajiban dan tugas yang dibutuhkan status sosial itu sendiri. (3) Perbaikan berkesinambungan adalah tahapan perencanaan, pelaksanaan rencana, pemeriksaan hasil perencanaan, dan tindakan perbaikan terhadap hasil yang diperoleh (Ratminto dan Winarsih, 2010:126-129).

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung berupaya mewujudkan keterkaitan perkembangan kependudukan, sebagai wujud dinamika penduduk dengan berbagai kebijakan pembangunan menjadi prioritas penting agar kedepan nanti pengelolaan perkembangan kependudukan dapat mewujudkan keseimbangan yang serasi antara kuantitas dan kualitas penduduk, pengarahan mobilitas penduduk dan penataan persebarannya yang didukung oleh upaya-upaya perlindungan, pemberdayaan penduduk, peningkatan pemahaman dan pengetahuan tentang wawasan kependudukan bahkan sejak usia dini. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemerintah Kota Bandung merupakan salah satu instansi pemerintah yang memberikan pelayanan dalam bidang administrasi kependudukan sehingga harus memperhatikan setiap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dengan tingkat kualitas yang baik dan memuaskan. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemerintah Kota Bandung memberikan pelayanan yang berkaitan dengan administrasi kependudukan yaitu pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

Mepeling adalah memberikan pelayanan keliling atau melayani pelayanan keliling adalah salah satu inovasi yang diberikan oleh Disdukcapil Kota Bandung

yang menggunakan mobil keliling untuk memberikan pelayanan administrasi kependudukan di kecamatan Kota Bandung. Pada mobil mepeling ini sudah difasilitasi mobil berbasis IT yang dilengkapi dengan perangkat SIAK atau informasi administrasi kependudukan. Seperti gambar 1.1 dibawah ini yang menunjukkan bentuk mobil mepeling :

Gambar 1.1
Mobil Mepeling



(Sumber: Seputarbandungraya.com, 2022)

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung melakukan inovasi pelayanan dalam menanggapi masalah yang terjadi disekitar terhadap pelayanan pembuatan Akta Kematian, dalam mengatasi masalah tersebut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung malakukan sistem pelayanan keliling atau Mapeling yang bertujuan untuk memudahkan proses pelayanan pembuatan Akta Kematian terhadap masyarakat yang jauh dari lokasi. Menurut Tatang Muhtar Selaku Kadisdukcapil Kota Bandung “Hal ini dapat memudahkan masyarakat dan proses pelayanan pun dapat terselesaikan dalam waktu satu hari dengan jumlah mobil 8 (delapan) buah yang masing-masing mempunyai peran

pelayanan yang sudah disediakan oleh Disdukcapil Kota Bandung, seperti perekaman KTP-EL, Akta Kematian dan Kelahiran, Aktivasi IKD, dan Pendampingan PPDB.” Sedangkan, untuk pelayanan pembuatan Akta Kematian hanya beroperasi di dua (2) mobil mepeling.

Pembagian administratif di Kota Bandung memiliki 30 kecamatan dan 153 kelurahan, sedangkan untuk jumlah penduduk ada di angka 2.530.488 Jiwa, yang dimana jumlah 821.267 Jiwa Kepala Keluarga, 1.269.294 Jiwa Laki-Laki, dan 1.261.154 Jiwa Perempuan. Pada pelayanan mobil mepeling Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung meluncurkan informasi resmi melalui media social Instagram dan website resmi Disdukcapil Kota Bandung yang menginformasikan bahwa pembuatan Akta Kematian ini dilakukan di 2 lokasi berbeda seperti kecamatan/kelurahan sesuai jadwal yang diluncurkan oleh Disdukcapil Kota Bandung dalam durasi waktu satu minggu, dengan kuota pembuatan akta kematian dari 50-80 orang, dan waktu pendaftaran di jam 09:00-11:30, sedangkan untuk waktu pengambilan di jam 13:00-15:00.

Disdukcapil Kota Bandung memiliki Standar Operasional dan Prosedur (SOP) Pelayanan berdasarkan Keputusan Wali Kota Bandung Nomor 161 Tahun 2017, untuk tenaga kerjanya yaitu: 1) Disdukcapil Kota Bandung memiliki sarana informasi dan pengaduan yang mudah diakses oleh masyarakat (contohnya melalui media social Facebook, Twitter, Instagram); 2) Disdukcapil Kota Bandung meluncurkan mobil mepeling ini pada bulan April 2017 dan memiliki banyak gerai juga kendaraan jemput bola dengan 8 kendaraan Mepeling yang cukup membantu Disdukcapil Kota Bandung itu sendiri serta memudahkan masyarakat dalam proses

pelayanan; 3) Penggunaan serta optimalisasi teknologi informasi yang memudahkan masyarakat.

Permasalahan yang terjadi pada memberi Pelayanan Keliling (Mepeling) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, diantaranya;

Pertama, belum optimalnya kualitas pelayanan dalam pembuatan akta kematian seperti dalam proses pelayanan pembuatan akta kematian melalui memberi pelayanan keliling (Mepeling) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung karena koneksi jaringan yang sering kali mengalami hambatan untuk meng-akses data dari pusat sehingga pelayanan mepeling ini masih belum memenuhi standar *one day service*.

Kedua, belum optimalnya mengenai aturan atau SOP telah diberlakukannya tanda tangan elektronik dan peluncuran akta menjadi bentuk File PDF yang akan dikirimkan melalui email pemohon, yang saat ini diterapkan oleh Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kota Bandung.

Penelitian tentang Memberi Pelayanan Keliling ini sudah dikaji dalam berbagai penelitian. Beberapa penelitian yang telah dilakukan tersebut diantaranya adalah penelitian yang dilakukan oleh Septi Haryanti K (2018). Penelitian ini membahas mengenai pengaruh kualitas pelayanan program mepeling terhadap kepuasan masyarakat dalam perekaman e-ktip di dinas kependudukan dan catatan sipil kota bandung. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana kepuasan masyarakat dalam proses perekaman e-ktip di melayani pelayanan keliling. Metode penelitian asosiatif dengan menggunakan analisis kuantitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota

Bandung menemukan hambatan yaitu Kurangnya Keterampilan, kemampuan dan kualitas kinerja pegawai masih rendah pegawai seharusnya memiliki keterampilan dan kemampuan yang bisa di terima oleh masyarakat, kualitas kerja juga sangat berpengaruh pemberian pelayanan kepada masyarakat. Usaha yang harus dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut dengan cara Meningkatkan keterampilan dan kemampuan pegawai yang lebih agar bisa memberikan kualitas pelayanan yang optimal dan maksimal. Hal ini menunjukkan bahwa dengan adanya keterampilan dan kemampuan pegawai bisa lebih bekerja. Untuk koefisien determinasi menunjukkan pengaruh sebesar 0,682 atau $P_{yx} = 68,2 \%$, terdapat pengaruh yang cukup kuat sehingga faktor lain tidak diukur dan tidak mempunyai pengaruh yang berarti

Kesimpulan yang dapat diambil yaitu berdasarkan kriteria interpretasi koefisien determinasi menunjukkan bahwa terdapat Kualitas Pelayanan Program Mepeling Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Perekaman e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. Persamaan penelitian Septi Haryanti K (2018) dengan peneliti terletak pada fokus penelitian yang berfokus pada kualitas pelayanan, Sedangkan perbedaan penelitian Septi Haryanti K (2018) dengan peneliti terletak pada metode yang digunakan dan pembahasan. Penelitian Septi Haryanti K (2018) menggunakan metode kuantitatif, sedang peneliti menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Selanjutnya penelitian Septi Haryanti K membahas tentang pengaruh kualitas pelayanan program mepeling terhadap kepuasan masyarakat dalam perekaman e-ktp di dinas kependudukan dan catatan sipil kota, sedangkan peneliti membahaskan tentang Kualitas Pelayanan

Penerbitan Akta Kematian melalui melayani pelayanan keliling pada dinas kependudukan dan catatan sipil kota bandung.

Selanjutnya Penelitian yang dilakukakan oleh Patimah, Dini Siti (2020), penelitian ini membahas mengenai Efektifitas pelaksanaan Mepeling (Memberikan Pelayanan Keliling) akta kelahiran oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. Tujuan dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan Mepeling Akta Kelahiran yang dijalankan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, dan juga dalam rangka mengetahui kendala yang dihadapi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dalam menjalankan program Mepeling Akta Kelahiran. Teori yang peneliti gunakan dalam penelitian ini menggunakan teori Emitai Etzioni dalam Indrawijaya (2014:187) yang dimana menyatakan model sistem efektivitas terdiri dari 4 dimensi, diantaranya adaptasi, integrasi, motivasi anggota dan produksi (hasil). Metode penelitian yang peneliti gunakan menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian ini pelaksanaan Mepeling Akta Kelahiran oleh Disdukcapil Kota Bandung sudah berjalan dengan baik, namun masih belum efektif karena masih terdapat beberapa kendala dan hambatan. Kendala dalam pelaksanaan Mepeling Akta Kelahiran adalah kurangnya SDM (Sumber Daya Manusia) yang menjadi petugas Mepeling Akta Kelahiran, sering terjadinya jaringan error pada saat penginputan data, dan kesadaran masyarakat yang masih kurang terhadap pembuatan Akta Kelahiran. Perbedaan dengan peneliti terletak pada objek penelitian dimana pada penelitian ini objeknya Akta kelahiran sedangkan pada peneliti objek penelitiannya Akta kematian, serta peneliti

menggunakan teori dari (Zeithamil, Parasuraman dan Leonard L. Berry, 1990:26). Yang menyatakan model kualitas pelayanan terdiri dari 5 dimensi, *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*.

Selanjutnya, penelitian yang dilakukan oleh Azhara, karnia (2021), penelitian ini membahas mengenai Implementasi program (mepeling) memberikan pelayanan keliling pembuatan akta kelahiran di kota bandung. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui keberhasilan implementasi Program Mepeling pembuatan akta kelahiran di Kota Bandung. Teori yang digunakan adalah teori *New Public Management*. Metode yang digunakan adalah metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara dan observasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Program Mepeling pembuatan akta kelahiran di Kota Bandung sudah berhasil. Indikator kecepatan terpenuhi dengan adanya kesederhanaan prosedur yang diberikan kepada masyarakat serta kepastian waktu pelayanan yaitu satu hari jadi. Selanjutnya, kelenturan (fleksibilitas) dibuktikan dengan adanya kemudahan akses informasi yang masyarakat dapatkan. Integrasi ditunjukkan dengan adanya petugas pelayanan yang melaksanakan tugas sesuai dengan kemampuan. Indikator terakhir yaitu inovasi terlihat adanya kenyamanan dan keamanan yang dirasakan masyarakat. Perbedaan penelitian Azhara, karnia (2021) dengan peneliti teletak pada pembahasan, penelitian Azhara, karnia (2021) membahas tentang Implementasi program mepeling pembuatan akta kelahiran di kota bandung, sedangkan peneliti membahas kualitas pelayanan penerbitan akta kematian melalui melayani pelayanan keliling (mepeling) pada dinas kependudukan dan catatan sipil kota bandung, selain itu perbedaan dapat dilihat

dari teori yang digunakan peneliti dari (Zeithaml, Parasuraman dan Leonard L.Berry, 1990:26) yang menyatakan model kualitas pelayanan terdiri dari 5 *dimensi, Tangibles, reability, Responsiveness, Assurance, empathy.*

Selanjutnya, penelitian yang dilakukan oleh Yelsi Helina (2019) membahas mengenai Implementasi kebijakan dalam program mepeling pada dinas kependudukan dan catatan sipil kota bandung. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis bagaimana Implementasi Kebijakan dalam Program Mepeling pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Hasil penelitian menggunakan teknik triangulasi menunjukkan bahwa Implementasi Kebijakan dalam Program Mepeling pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung sudah dilaksanakan namun belum pada tahapan yang optimal. Karena dalam pelaksanaannya masih ditemui hambatan antara lain yakni kurang jelasnya penyampaian informasi tentang jadwal dan lokasi pelayanan yang telah ditentukan implementer kepada masyarakat, adanya gangguan pada konektivitas jaringan online untuk menghubungkan ke server pusat, serta minimnya pemahaman masyarakat perihal prosedur dalam pelayanan administrasi kependudukan. Perbedaan pada penelitian Yelsi Helina (2019) dengan peneliti terletak pada pembahasan dan tujuan penelitian.

Selanjutnya, Penelitian yang dilakukan oleh Nur Fitriani (2020) dengan judul Pengaruh Implementasi Kebijakan Mepeling (Memberikan Pelayanan Keliling) Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota, penelitian ini bertujuan untuk

mengetahui bagaimana pengaruh implementasi kebijakan mepeling (Memberikan Pelayanan Keliling) terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan akta kelahiran, mengetahui hambatan-hambatan yang dihadapi dalam meningkatkan kepuasan masyarakat dan mengetahui bagaimana usaha-usaha yang dilakukan dalam mengatasi hambatan yang dihadapi dalam meningkatkan kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. Metode yang digunakan adalah survey. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh implementasi kebijakan mepeling terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. Secara sistematis memiliki derajat pengaruh erat, sedangkan secara simultan implementasi kebijakan mepeling berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat sebesar 79,6% adapun pengaruh variabel lain terhadap kepuasan masyarakat yaitu sebesar 20,4%. Dengan demikian, hipotesis konseptual mengenai pengaruh implementasi kebijakan mepeling terhadap kepuasan masyarakat teruji. Perbedaan penelitian Nur Fitriani (2020), dengan peneliti yaitu dari pembahasan, metode dan teori yang dipakai.

Berdasarkan pemaparan diatas maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul Kualitas Pelayanan Penerbitan Akta Kematian Melalui Memberikan Pelayanan Keliling (Mepeling) Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Bandung.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah: Bagaimana Kualitas Pelayanan Akta Kematian Melalui Melayani Pelayanan Keliling (Mepeling) Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung dilihat dari kriteria *Tangibles* (berwujud), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tangkap), *Assurance* (jaminan atau kepastian), *Empathy* (perhatian) Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Bandung?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengkaji secara mendalam mengenai Kualitas Pelayanan Akta Kematian Melalui Melayani Pelayanan Keliling (Mepeling) Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung.

Sedangkan tujuan penelitian adalah:

1. Untuk mengetahui *tangibles* (berwujud) nya Pelayanan Penerbitan Akta Kematian di Mepeling pada Disdukcapil Kota Bandung;
2. Untuk mengetahui *reliability* (keandalan) pada Pelayanan Penerbitan Akta Kematian di Mepeling pada Disdukcapil Kota Bandung
3. Untuk mengetahui *responsiveness* (daya tangkap) aparatur pada Pelayanan Penerbitan Akta Kematian di Mepeling Pada Disdukcapil Kota Bandung.
4. Untuk mengetahui *Assurance* (jaminan atau kepastian) dalam Pelayanan Penerbitan Akta Kematian di Mepeling pada Disdukcapil Kota Bandung.

5. Untuk mengetahui *empathy* (perhatian) Setiap Petugas dan Masyarakat dalam Penerbitan Akta Kematian di Mepeling pada Disdukcapil Kota Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi banyak pihak yaitu:

1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan sebagai sarana untuk menambah wawasan dan pengetahuan mengenai teori kualitas pelayanan dan sebagai sarana pengembangan ilmu pengetahuan yang secara teoritis dipelajari peneliti di Program Studi Ilmu Pemerintahan

2. Kegunaan Praktis

- a) Guna Bagi Peneliti Hasil penelitian yang telah dilakukan semoga memberikan manfaat untuk menambahkan pengetahuan, ilmu, serta pemahaman terhadap peran dari aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan yang prima kepada warga. Pelayanan dalam hal ini ialah Kualitas Pelayanan Akta Kematian Melalui Melayani Pelayanan
- b) Guna Bagi Lembaga Semoga hasil penelitian ini bisa bermanfaat bagi Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Bandung yang menjadi objek penelitian sehingga diharapkan dengan dilakukannya penelitian ini bisa memberikan masukan untuk menyelesaikan permasalahan serta

dapat menjadi 10 sumber jurnal untuk dijadikan rujukan bagi penelitian-penelitian selanjutnya. c) Guna Bagi Masyarakat Semoga penelitian ini bisa bermanfaat bagi masyarakat Provinsi Jawa Barat untuk memberikan kegunaan dan menambah wawasan, ilmu, serta pemahaman.

