

# **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 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. Phillipus 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 2009 Tentang Administrasi Kependudukan yang menjadi sebuah dasar hukum dari pelaksanaan pelayanan Pemerintah Pusat/Daerah kepada masyarakat.

Meskipun pelayanan publik merupakan sasaran utama dalam kegiatan Pemerintah kepada masyarakat, di sisi lain Pemerintah juga berupaya memfasilitasi agar masyarakat mampu memiliki kemandirian tersendiri agar tidak selalu bergantung pada Pemerintah sehingga dalam hal ini perlu adanya partisipasi masyarakat yang tinggi. Jika hal tersebut dapat tercapai maka beban masalah Pemerintah sedikit berkurang, karena jika hal tersebut mampu tercapai maka Pemerintah bisa dengan leluasa dalam menyelesaikan masalah-masalah yang bersifat strategis. Meningkatnya kualitas pelayanan publik selama beberapa tahun ini dapat tercermin dari beberapa visi misi dari para pemimpin di setiap Negara/Daerah, sehingga pelayanan publik kini menjadi perhatian utama bagi para calon pemimpin di setiap Negara/Daerah dikarenakan kepuasan masyarakat atas kinerja merupakan tujuan akhir dari pelaksanaan Pemerintahan.

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 pelayanan publik.

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 pelayanan publik juga akan selalu berubah. Kemampuan beradaptasi dengan perubahan tersebut dapat menjadi sebuah momentum bagi pengambil kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Memenuhi tuntutan setiap penduduk untuk mendapat hak kependudukan dan pencatatan sipil bukanlah hal mudah, masalah-masalah yang terjadi ditengah-tengah masyarakat sangat beragam misalnya kartu keluarga, kartu tanda penduduk, akta perkawinan, akta kelahiran dan akta kematian. Disisi lain pemerintah pusat selalu menginginkan data kependudukan yang mutakhir, benar dan akurat.

Dalam mengatasi permasalahan tersebut, Disdukcapil Kota Bandung telah berupaya dalam mengimplentasikan kebijakan Pemerintah Daerah dan juga Pemerintah Pusat, dalam memperbaiki dan meningkatkan proses pelayanan publik

adalah tugas pokok dan fungsi yang diemban. Disdukcapil Kota Bandung adalah salah satu organisasi yang merupakan satuan kerja perangkat daerah Kota Bandung yang mempunyai tugas pokok yang melaksanakan urusan pemerintah di bidang kependudukan berdasarkan asas otonomi dan pembantuan serta melaksanakan ketatausahaan dinas. Disdukcapil Kota Bandung merupakan wadah atau sarana untuk bekerjasama dalam rangka mencapai tujuan bersama yang telah ditentukan sebelumnya tentu terdapat suatu perpaduan antara orang-orang, alat-alat penunjang dan pemuas kebutuhan, biaya, mesin, waktu, metode, dan unsur manajemen lain yang dihimpun menjadi suatu hubungan yang teratur berdaya guna dan berhasil guna untuk mencapai tujuan yang di inginkan dalam pencapaian tujuan yang telah ditetapkan dibutuhkan keahlian dan kinerja yang maksimal.

Peraturan Presiden No. 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan Dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil menyatakan bahwa tata cara pelayanan kependudukan menjadi tanggung jawab Pemerintah Daerah melalui Disdukcapil Kabupaten/Kota. Selain itu dalam peraturan tersebut juga disebutkan bahwa proses pelayanan kependudukan harus adaptif dan sesuai dengan perkembangan zaman melalui pembuatan aplikasi. Dalam pembuatan aplikasi tersebut dilaksanakan melalui SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan).

Upaya yang dilakukan Disdukcapil Kota Bandung dalam melaksanakan peraturan tersebut melalui memberikan pelayanan yang merata terhadap masyarakat Kota Bandung telah dilakukan melalui berbagai inovasi pelayanan, diantaranya ialah melalui pembangunan *Geulis* (Gerai Pelayanan Istimewa) yang tersebar di Kota Bandung, diantaranya ialah di Festival Citylink Mall, Bandung

Trade Center, Metro Indah Mall, dan Gedung DPRD Kota Bandung. Selain itu, terdapat juga inovasi pelayanan lainnya yaitu pelayanan *Mepeling* (Memberikan Pelayanan Keliling), pelayanan *mepeling* ini merupakan langkah Disdukcapil Kota Bandung untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat Kota Bandung dengan mendatangi Kantor Kecamatan/Kelurahan terpilih pada setiap minggunya.

Selain memiliki berbagai pelayanan yang bersifat konvensional, Disdukcapil Kota Bandung juga memiliki beberapa pelayanan yang bersifat *online*, pertama ialah pelayanan *e-spasi*, pada layanan *e-spasi* ini ditujukan bagi para pemohon dokumen kependudukan untuk mengambil nomor antrian layanan di Kantor Dinas maupun *Geulis*. Kedua, terdapat juga pelayanan melalui aplikasi *e-punten*, pada layanan *e-punten* ini ditujukan untuk pelaporan kedatangan penduduk baru di Kota Bandung. Ketiga, pelayanan yang berbasis *online* terbaru yang dimiliki oleh Disdukcapil Kota Bandung ialah *pemuda* (Pemutakhiran Data Mandiri). Pelayanan *pemuda* ini baru dirilis oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung pada bulan Februari tahun 2020. Pelayanan *pemuda* ini berbasis *website* dan *mobile* yang ditujukan untuk masyarakat Kota Bandung yang ingin memperbarui dokumen Kartu Keluarga. Pelayanan *pemuda* ini dapat diakses melalui *website* resmi yang dimiliki oleh Disdukcapil Kota Bandung yakni [www.disdukcapil.bandung.go.id](http://www.disdukcapil.bandung.go.id).

Keempat, pelayanan terbaru yang berbasis *online* dari Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung lainnya ialah pelayanan pada aplikasi *salaman* (Selesai Dalam Genggaman). Aplikasi ini dibuat dalam rangka melayani kebutuhan masyarakat yang tidak memiliki fleksibilitas waktu dalam mengurus dokumen

kependudukan bagi dirinya maupun keluarganya secara *online*. Selain itu aplikasi ini merupakan langkah nyata dari Pemerintah Kota Bandung dalam mengimplementasikan program Bandung *Smart City*. Aplikasi ini awalnya pada tahun 2018 hanya bersifat pelayanan yang hanya dapat diunduh oleh masyarakat melalui *website* [disdukcapil.bandung.go.id](http://disdukcapil.bandung.go.id) namun pada awal tahun 2020, Disdukcapil Kota Bandung merilis aplikasi tersebut sehingga dapat diunduh masyarakat Kota Bandung di Google Play Store. Pelayanan yang terdapat pada aplikasi tersebut diantaranya ialah penerbitan akta kelahiran, akta kematian, pembuatan surat pindah keluar dan kartu identitas anak (KIA).

Akta kelahiran adalah pelayanan masyarakat untuk penerbitan Akta Kelahiran, mulai dari usia bayi 0 tahun sampai usia dewasa. Sementara Pelaporan Kelahiran Luar Negeri adalah pelayanan masyarakat untuk melaporkan Warga Negara Indonesia (WNI) yang lahir di luar negeri. Sedangkan akta kematian adalah pelayanan masyarakat untuk penerbitan Akta Kematian untuk warga yang telah meninggal dunia. Sementara Pelaporan Kematian Luar Negeri adalah pelayanan masyarakat untuk melaporkan WNI yang meninggal di luar negeri. Selanjutnya kartu identitas anak yang selanjutnya disingkat menjadi KIA adalah identitas resmi anak sebagai bukti diri anak yang berusia kurang dari 17 tahun dan belum menikah. KIA untuk Kota Bandung diprioritaskan untuk usia 12-15 tahun. Selain itu penduduk Warga Negara Indonesia yang pindah dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia wajib melapor kepada Instansi Pelaksana di daerah asal untuk mendapatkan Surat Keterangan Pindah

Berdasarkan hal tersebut, pelayanan pada aplikasi *salaman* memiliki keunggulan dalam hal variasi dalam pilihan pelayanan kependudukan yang lebih banyak untuk masyarakat dibandingkan dengan aplikasi kependudukan lainnya di Disdukcapil Kota Bandung.

Berikut ini proses pelayanan pengajuan dokumen kependudukan pada aplikasi *salaman*. *Pertama*, pemohon dapat mengunduh aplikasi *salaman* tersebut di Google Play Store melalui *smartphone*. *Kedua*, Setelah pemohon mengunduh aplikasi tersebut, selanjutnya yang harus dilakukan untuk bisa mengakses aplikasi ini ialah pemohon harus mendaftar terlebih dahulu menggunakan Nomor Induk Kependudukan (NIK) dari kepala keluarga. *Ketiga*, Setelah berhasil mendaftar maka dapat masuk pada halaman utama dari aplikasi *salaman*.

Pada halaman utama aplikasi *salaman* tersebut terdapat beberapa pilihan pelayanan bagi masyarakat yaitu pelayanan akta kelahiran, akta kematian, pembuatan surat pindah keluar dan kartu identitas anak (KIA). Selain itu terdapat juga beberapa informasi dan fitur tambahan lainnya mengenai pelayanan di Disdukcapil Kota Bandung. Dalam hal ini pemohon hanya perlu memilih jenis pelayanan yang terdapat pada aplikasi tersebut. *Keempat*, pemohon mendapatkan informasi mengenai persyaratan yang harus dipenuhi bagi pemohon. Persyaratan tersebut berupa file jenis .jpg/.jpeg. *Kelima*, pemohon diperkenankan untuk memilih jenis pelayanan pengambilan dokumen yang nantinya telah selesai diterbitkan. *Keenam*, setelah pengajuan berhasil, maka pemohon mendapatkan informasi mengenai waktu pengambilan dokumen yang telah di verifikasi di Kantor Disdukcapil Kota Bandung. *Ketujuh*, pemohon datang membawa bukti

pengambilan yang ada di aplikasi *salaman* tersebut pada loket pelayanan. Pada aplikasi *salaman* ini terdapat fitur *chat* kepada *admin* ataupun langsung kepada aparatur Disdukcapil Kota Bandung. Selain itu aplikasi ini juga terdapat fitur *FAQ* (*Fact And Question*) berkaitan dengan informasi mengenai pelayanan terkait. Selain itu pelayanan pada aplikasi *salaman* ini tidak dipungut biaya.

Inovasi pelayanan kependudukan yang diberikan oleh Pemerintah Kota Bandung melalui aplikasi *salaman* ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan yang dibutuhkan dengan prinsip efektif dan efisien sehingga meminimalisir masyarakat Kota Bandung datang ke Disdukcapil Kota Bandung. Namun di sisi lain aplikasi *salaman* ini masih perlu diuji mengenai kualitas pelayanannya dalam mencapai tujuan tersebut. Dikarenakan hingga saat ini pelayanan yang diberikan pada aplikasi ini masih memiliki masalah yang dirasakan oleh masyarakat pengguna aplikasi tersebut diantaranya ialah yang pertama, proses pendaftarannya yang tidak terhubung dengan kepemilikan NIK pemohon. Kedua, aplikasi yang sering mengalami *crash* saat telah masuk pada menu utama aplikasi *salaman*. Ketiga, ketanggapan dari admin aplikasi *salaman* yang terlambat bahkan tidak merespon pertanyaan dari masyarakat. Keempat, pada saat proses keempat pelayanan kependudukan pada aplikasi *salaman* tersebut berlangsung masih terdapat ketidakpahaman dari masyarakat dalam memenuhi persyaratan sehingga membuat proses pelayanan menjadi tertunda. Kelima, pada saat proses keempat pelayanan kependudukan pada aplikasi *salaman* tersebut berlangsung masih terdapat masyarakat yang kehilangan pemberitahuan mengenai laporan terkini dari proses penerbitan keempat dokumen.



Kualitas pelayanan aplikasi *salaman* menjadi suatu permasalahan yang strategis di Kota Bandung karena aplikasi *salaman* telah mengalami perubahan proses pelayanan yang semula pelayanan kependudukan yang berbasis konvensional. Dalam menyikapi hal tersebut tentunya masyarakat Kota Bandung berharap perubahan proses pelayanan tersebut mampu membuat kualitas pelayanan meningkat. Sehingga hal tersebut mampu berpengaruh kepada kepercayaan masyarakat Kota Bandung kepada Pemerintah Kota Bandung. Kualitas pelayanan yang baik mampu meningkatkan kepuasan masyarakat atas kinerja Pemerintah daerah sedangkan apabila sebaliknya maka dapat menimbulkan adanya suatu krisis kepercayaan dari masyarakat kepada Pemerintah.

Terdapat beberapa penelitian yang membahas mengenai kualitas pelayanan publik yang menjadi rujukan dalam melakukan penelitian ini dengan berbagai sudut pandang, jenis pelayanan publik dan lokasi yang berbeda, diantaranya adalah : Yuliningtyas (2015) yang meneliti mengenai hubungan antara kualitas pelayanan kependudukan menyatakan terhadap kepuasan masyarakat oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Kediri. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh berbagai keluhan masyarakat atas rendahnya kinerja pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah baik pelayanan di bidang perizinan. Untuk mengetahui kualitas kinerja pelayanan publik diperlukan adanya data penilaian terhadap kinerja pelayanan yang berbasis pada pendapat masyarakat, salah satunya melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori dari Goetsch & Davis serta menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa perlunya membuat

prosedur pelayanan standar (*Standard Operating Procedure*) yang mudah dan mempercepat layanan sehingga masyarakat dapat memperoleh kepastian jadwal pelayanan.

Berdasarkan penelitian di atas terdapat persamaan dan perbedaan dalam penulisan. Persamaan penelitian di atas adalah kesamaan fokus penelitian yang berfokus pada kualitas pelayanan serta persamaan lainnya adalah metode penelitiannya yang menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian diatas ialah teori yang digunakan dalam penelitian diatas adalah teori dari Goetsch & Davis sedangkan teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori *service quality* dari Zeithaml.

Selanjutnya hasil penelitian dari Rakhmah (2016) yang meneliti mengenai kualitas pelayanan pembuatan *E-KTP* di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pelayanan publik yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia yang belum memadai. Serta pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, tidak jelas atau kurang transparansi dan lambat. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori dari Parasuraman serta menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa dimensi komunikasi khususnya pada timbal balik para pegawai kepada para pengguna jasa. Seharusnya harus ada timbal balik para pegawai dengan pengguna jasa. Timbal balik tersebut seharusnya berupa pemberitahuan seperti mengirimkan surat pemberitahuan apabila *KTP-el* belum jadi kepada kecamatan masing-masing dalam 7 hari kerja. Sehingga tidak

ada para pengguna jasa yang kebingungan dalam pengambilan dokumen asli yang telah diverifikasi.

Berdasarkan penelitian di atas terdapat persamaan dan perbedaan dalam penulisan. Persamaan penelitian di atas adalah kesamaan fokus penelitian yang berfokus pada kualitas pelayanan serta persamaan lainnya adalah metode penelitiannya yang menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian diatas ialah teori yang digunakan dalam penelitian diatas adalah teori dari Parasuraman sedangkan teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori *service quality* dari Zeithaml.

Selain itu terdapat juga penelitian yang dilakukan oleh Karniawati, dkk (2017) mengenai pelaksanaan aspek *e-government* pada pelayanan pajak di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Jawa Barat. Pada penelitian ini terfokus pada aspek *tangible* pada pelayanan. Penelitian ini dilatarbelakangi bahwa inovasi pelayanan publik yang diperlukan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Salah satunya ialah dalam menggunakan konsep *e-government*. Penelitian ini menggunakan teori dari Parasuraman, dkk serta menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa jika kualitas pelayanan *e-government* mampu terlaksana dengan baik, maka masyarakat secara tidak langsung akan memilih pelayanan *e-government* dibandingkan pelayanan konvensional.

Berdasarkan penelitian di atas terdapat persamaan dan perbedaan dalam penulisan. Persamaan penelitian di atas adalah kesamaan fokus penelitian yang

berfokus pada kualitas pelayanan berbasis *e-government* serta persamaan lainnya adalah metode penelitiannya yang menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian di atas ialah teori yang digunakan dalam penelitian di atas adalah teori dari Parasuraman sedangkan teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori *service quality* dari Zeithaml.

Berdasarkan uraian dari latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang dituangkan dalam skripsi yang berjudul : **Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandung Melalui Aplikasi *Salaman*.**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah : Bagaimana Kualitas Pelayanan dalam aspek *tangible*, aspek *reliability*, aspek *responsiveness*, aspek *assurance*, aspek *emphaty* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandung Melalui Aplikasi *Salaman*?

## **1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian**

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan dalam aspek *tangible*, aspek *reliability*, aspek *responsiveness*, aspek *assurance*, aspek *emphaty* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandung Melalui Aplikasi *Salaman*.

Berdasarkan rumusan masalah sebelumnya, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan dalam aspek *tangible* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandung melalui aplikasi *Salaman*.
2. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan dalam aspek *reliability* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandung melalui aplikasi *Salaman*.
3. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan dalam aspek *responsiveness* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandung melalui aplikasi *Salaman*.
4. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan dalam aspek *assurance* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandung melalui aplikasi *Salaman*.
5. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan dalam aspek *emphaty* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandung melalui aplikasi *Salaman*.

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Penelitian skripsi ini diharapkan dapat berguna bagi pihak-pihak yang membutuhkan, baik secara teoritis maupun secara praktis. Berikut beberapa kegunaan pada penelitian ini :

1. Guna 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. Guna Praktis

- a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan mampu mengembangkan wawasan yang bermanfaat dalam mengimplementasikan pengetahuan peneliti tentang kualitas pelayanan dan *e-government*. Di samping itu, peneliti ingin mengetahui/membandingkan tingkat kesesuaian teori dengan praktik yang terjadi di lapangan.

- b. Bagi Aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung

Penelitian ini diharapkan mampu memacu Aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandung untuk lebih meningkatkan inovasi pelayanan kependudukan lainnya kepada masyarakat Kota Bandung.

- c. Bagi Pemerintah Kota Bandung

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan pertimbangan oleh Pemerintah Kota Bandung dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat Kota Bandung sesuai yang telah ditetapkan Undang-Undang yang terkait.

d. Bagi Universitas

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

e. Bagi Masyarakat Kota Bandung

Penelitian ini diharapkan dapat membuat masyarakat Kota Bandung mendapatkan pelayanan kependudukan yang berkualitas dari Pemerintah Kota Bandung yang dalam hal ini dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandung.