

## **EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI MASA PERALIHAN LAYANAN TAHUN 2021 DI KOTA BANDUNG**

<sup>1</sup>Ditha Alvira Damayanti

<sup>2</sup>Neneng Yani Yuningsih

<sup>3</sup>Idil Akbar

<sup>1</sup>Program Studi Administrasi Pemerintahan Universitas Padjadjaran

<sup>2,3</sup>Departemen Ilmu Pemerintahan, Universitas Padjadjaran

**E-mail korespondensi: ditha18001@mail.unpad.ac.id**

### **Abstract**

*The population document is an important document for Bandung's people that is used in the process of development of the region and people's lives, so the Department of Population and Civil Registration of Bandung must provide the best service despite the service changes caused by the service transition (to the centered SIAK). The purpose of this thesis is to describe and analyze the effectiveness of population administration services in the Department of Population and Civil Registration of Bandung during the transition period by using Duncan's effectiveness theory, which is reviewed from achieving goals, integration, and adaptation. The research methods used are qualitative methods with a descriptive approach. Based on research, the effectiveness of the population administration services of the Department of Population and Civil Registration of Bandung in 2021 on achieving goals review increased from the previous year. On the integration and adaptation review, it was well executed. However, there are still queues and online service problems. Therefore, its information technology facilities and infrastructure must be improved.*

**Keywords:** *Population Administration, Services Effectiveness, Bandung, The Services Transition*

### **Abstrak**

Dokumen Kependudukan merupakan dokumen penting bagi masyarakat Kota Bandung yang digunakan dalam proses pembangunan daerah dan proses kehidupan masyarakat, sehingga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung harus memberikan pelayanan terbaik meskipun ada perubahan layanan akibat peralihan layanan ke Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Terpusat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis efektivitas pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung pada masa peralihan layanan menggunakan teori efektivitas menurut Duncan yang meninjau efektivitas dari pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Berdasarkan hasil penelitian, efektivitas pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung tahun 2021 pada tinjauan pencapaian tujuan meningkat dari tahun sebelumnya. Pada tinjauan integrasi dan adaptasi, sudah dilaksanakan dengan baik. Namun, masih

terdapat kendala antrean dan layanan *online*. Sehingga, perlu ditingkatkan sarana dan prasarana teknologi informasinya.

**Kata Kunci:** Administrasi Kependudukan, Efektivitas Pelayanan, Kota Bandung, Peralihan Layanan.

## PENDAHULUAN

Dalam menjalankan fungsi pelayanan, tentunya masyarakat memiliki harapan besar untuk mendapatkan pelayanan publik yang baik dari pemerintah. Sellang (2016:76) berpendapat bahwa Pelayanan Publik tersebut merupakan kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, dan pelayanan administratif berdasarkan perundang-undangan.

Salah satu penyelenggara pelayanan publik tersebut adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandung yang berwenang melaksanakan Administrasi Kependudukan berupa kegiatan penataan dan penerbitan dokumen kependudukan seperti Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Keterangan Kependudukan, dan Akta Pencatatan Sipil (Akta Kelahiran, Kematian, Perkawinan, Perceraian, dan Pengakuan Anak).

Seiring berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi, Disdukcapil Kota Bandung berusaha adaptif dan inovatif menciptakan aplikasi *Salaman* (Selesai Dalam Genggaman) pada 17 Desember 2018 yang dapat diakses melalui [disdukcapil.bandung.go.id](https://disdukcapil.bandung.go.id), namun dapat diunduh melalui *Google Play Store* pada tahun 2020. *Salaman* melayani dokumen Akta Kelahiran, Kartu Identitas Anak (KIA), Akta Kematian, dan Perpindahan Penduduk.

*Salaman* dinilai masyarakat sebagai aplikasi layanan *adminduk* yang memberikan kemudahan dan efektif, terlebih bagi masyarakat yang membutuhkan kemudahan akses dan

waktu yang efisien sehingga pelayanan *adminduk* dapat dilakukan walaupun pengguna dihadapkan dengan aktivitas lainnya. Namun, sayangnya pada 29 Oktober 2021, *Salaman* resmi dinonaktifkan sehubungan dengan Implementasi Uji Coba Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK) Terpusat berdasarkan Dukcapil Nomor 473.1/7158/Dukcapil.<sup>1</sup> Sehingga ada perubahan layanan akibat peralihan layanan ke SIK Terpusat.

### Gambar 1. Respon Masyarakat Mengenai Peralihan Layanan



eviiinurh Baru buka IG lagi dan dikagetkan dengan berita ini plus dibuat terheran-heran karena ketika semua beralih ke digitalisasi/blended, yg satu ini malah dikembalikan ke konvensional. Dapat dipahami ketika setiap kebijakan pasti ada riset dan pertimbangan yg diharapkan benar² sesuai fakta, mengingat rating aplikasi ini bagus. Namun bagi para warga yang membutuhkan kemudahan akses yang berurusan dengan kependudukan, penutupan aplikasi ini benar² sangat meresahkan. Bukan kami tidak memprioritaskan, tapi ketika dalam satu waktu bisa melakukan pengajuan yg berkaitan dengan kependudukan + melakukan aktivitas lainnya, itu benar² multitasking yg sangat efektif dan efisien. Percayalah, menunggu acc pengajuan berkas kependudukan scr online maupun offline sama meresahkannya. Semoga keputusan nonaktif ini tidak berlangsung lama dan sifatnya untuk meningkatkan pelayanan, karena saya sudah merasakan betapa efisien dan efektifnya mengurus berkas kematian keluarga lewat online, bahkan berbangga diri bahwa kota Bandung tercinta menyediakan layanan yang sangat memudahkan warganya. Terima kasih.

(Sumber: Laman Resmi *Instagram* Disdukcapil Kota Bandung)

Adanya peralihan pelayanan menjadi SIK Terpusat ini, masyarakat dan penyelenggara harus beradaptasi kembali

<sup>1</sup> Nova Latriana, "Migrasi Menuju Siak Terpusat, Disdukcapil Kota Bandung Hentikan Sementara Layanan Online, Portal Bandung, diakses dari <https://www.bandung.go.id/news/read/5847/migrasi-i-menuju-siak-terpusat-disdukcapil-kota-bandung-hentikan-sementara-layanan-online>, pada 17 April 2022 pukul 01.23 WIB.

dengan proses pelayanan manual sementara dengan prosedur antrean melalui e-SPASI (Elektronik Sistem Pendaftaran Antrean Via SMS) dengan mengirimkan format SMS sesuai kebutuhan layanan ke nomor telepon biasa ataupun nomor *Whatsapp* yang telah disediakan. Namun, terdapat keluhan bahwa pengguna layanan tidak mendapatkan SMS antrean walaupun sudah mengirim beberapa kali. Selain itu, proses kepengurusan dokumen sebelum peralihan layanan, yang sebelumnya diproses pada aplikasi *Salaman*, menjadi tertunda. Sehingga, perlunya proses yang lebih efektif dalam pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kota Bandung terhadap perubahan-perubahan yang terjadi agar efektivitas pelayanan juga meningkat.

Siagian (dalam Nashar, 2020:9) berpendapat bahwa efektivitas pelayanan publik diartikan penyelesaian suatu pekerjaan dengan tepat waktu. Penilaian baik atau tidaknya penyelesaian tersebut, tergantung pada apakah penyelesaiannya dilaksanakan sesuai dengan waktu yang ditetapkan atau tidak. Untuk menganalisis efektivitas suatu pelayanan publik, menurut Duncan yang dikutip oleh Steers (dalam Pohan, 2021:188), berpendapat bahwa efektivitas dapat ditinjau dari: a. *Pencapaian Tujuan*: upaya pencapaian tujuan yang harus dipandang sebagai suatu proses. Hal tersebut dilihat dari sejauh mana pelaksanaan tujuan organisasi dalam mencapai target sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Terdiri atas faktor kurun waktu, dasar hukum, dan sasaran yang merupakan target konkret; b. *Integrasi*: pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus, dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Terdiri atas faktor prosedur dan proses sosialisasi; c.

*Adaptasi*: kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya dan dengan perubahan-perubahan yang terjadi.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti membuat fokus penelitian dengan rumusan masalah, yakni: 1) Bagaimana Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Masa Peralihan Layanan Tahun 2021 (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung) ditinjau dari pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi?; 2) Apakah yang menjadi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman (SWOT) dalam efektivitas pelayanan Administrasi Kependudukan di masa peralihan layanan tahun 2021 (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung)?; dan 3) Apakah upaya yang dilakukan terhadap hasil dari identifikasi (SWOT) dalam efektivitas pelayanan Administrasi Kependudukan di masa peralihan layanan tahun 2021 (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung) tersebut?. Dengan tujuan teoritisnya, yakni untuk mendeskripsikan dan menganalisis Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Masa Peralihan Layanan Tahun 2021 (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung) ditinjau dari pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Sedangkan, tujuan praktisnya adalah untuk meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kota Bandung agar tetap memberikan pelayanan yang efektif di tengah kondisi yang terus berubah.

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Sugiyono (2013:9-10) berpendapat bahwa metode kualitatif

merupakan metode penelitian yang digunakan dalam meneliti objek pada kondisi alamiah. Objek dipandang sebagai sesuatu yang dinamis, sebagai hasil susunan pemikiran terhadap perihal yang diamati, secara menyeluruh karena aspek-aspek yang terdapat pada objek itu memiliki suatu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan. Penelitian kualitatif menempatkan peneliti sebagai instrumen kuncinya. Kemudian, teknik pengumpulan datanya dilakukan secara gabungan (triangulasi), analisis datanya memiliki sifat induktif atau kualitatif, dan hasil dari penelitiannya lebih menekankan makna.

Sementara itu, Best (dalam Samsu, 2017:65) mengartikan bahwa penelitian deskriptif merupakan penelitian yang berusaha menggambarkan dan menginterpretasi objek sesuai dengan apa adanya.

Berdasarkan pendekatan yang digunakan dalam penelitian serta agar peneliti dapat memperoleh data yang jelas, mendalam, dan spesifik dalam melakukan pengumpulan data, maka pada penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan dua metode, yaitu studi lapangan (wawancara, observasi, dan dokumentasi) dan studi pustaka.

Pada studi lapangan, wawancara dilakukan untuk mengetahui hal yang lebih mendalam terkait objek yang diteliti dari responden. Teknik wawancara yang digunakan adalah teknik wawancara semistruktur, yang dalam kegiatan wawancaranya, peneliti sebagai pewawancara tidak dibatasi pada pedoman wawancara saja, peneliti lebih bebas mengembangkan pertanyaan kepada informan untuk memperoleh informasi yang luas (dalam Sugiyono, 2013:233-234). Sedangkan, dokumentasi dilakukan untuk mengumpulkan, mengolah, dan menyimpan dokumen atau informasi yang

didapat melalui gambar, kutipan, audio, dan referensi lainnya. Dokumen tersebut berupa tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang (Sugiyono, 2013:240). Kemudian, observasi dilakukan untuk mengetahui suatu fenomena dengan menyeluruh berdasarkan kondisi yang realistis dan terjadi secara ilmiah. Teknik observasi yang dilakukan adalah teknik observasi partisipasi pasif. Teknik observasi partisipasi aktif peneliti datang ke tempat kegiatan orang yang diamati, tetapi tidak ikut terlibat dalam kegiatan tersebut (Sugiyono, 2013:227). Sementara itu, studi pustaka dilakukan untuk mengumpulkan data atau informasi dengan cara melakukan studi penilaian terhadap berbagai literatur, catatan, buku, dan laporan yang berkaitan dengan masalah yang akan peneliti selesaikan (Nazir, 2014:112).

Dalam menentukan seorang informan, peneliti menggunakan teknik purposive sampling dalam menentukan informan pada penelitian ini. Sugiyono (2013:218) mengartikan teknik *purposive sampling* ini sebagai teknik atau cara peneliti dalam mengambil sampel sumber data dengan mempertimbangkannya, contohnya mengambil sampel yang peneliti anggap sebagai seseorang yang paling mengetahui tentang objek penelitiannya atau peneliti anggap sebagai orang yang berkuasa sehingga peneliti dimudahkan untuk mengeksplorasi objek ataupun situasi sosial yang sedang diteliti.

Teknik analisis data yang digunakan untuk mencari dan mengumpulkan data atau informasi yang diperoleh secara sistematis dari hasil wawancara menggunakan pengumpulan data yang bermacam-macam (triangulasi), terdapat 3 langkah kegiatan, yakni: 1) *Reduksi Data* (pemilihan, penyederhanaan, dan transformasi data yang muncul dari catatan lapangan); 2) *Penyajian Data* (sekumpulan

informasi tersusun untuk penarikan simpulan); 3) *Penarikan Simpulan atau Verifikasi* (intisari dari temuan penelitian). Peneliti juga menggunakan teknik identifikasi SWOT (*Strength, Weakness, Opportunity, Threat*), yang merupakan suatu teknik identifikasi dalam perencanaan strategis untuk menilai kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman terhadap sesuatu yang terjadi, yang mana kekuatan dan kelemahan tersebut dikelompokkan menjadi faktor internal, sementara peluang dan ancaman dikelompokkan menjadi faktor eksternal (Ahmad, 2020:57).

Untuk melakukan proses pengujian dan analisis terhadap data sehingga penelitian memiliki kredibilitas dan dapat diabsahkan, digunakan suatu teknik yaitu Teknik Validasi Data, agar hasil temuan dalam penelitian dapat dipertanggungjawabkan. Teknik validasi data yang digunakan adalah teknik triangulasi sumber dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari sumber yang berbeda dan membandingkan kajian yang dilakukan pada studi pustaka dan studi lapangan (Sugiyono, 2013:274).

Adapun lokasi penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, yang terletak di Jalan Ambon No. 1B, selama Bulan Mei-Juni 2022.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada penelitian ini, peneliti mendeskripsikan dan menganalisis Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Masa Peralihan Layanan Tahun 2021 (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung) menggunakan teori efektivitas menurut Duncan, yang efektivitasnya ditinjau dari pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi.

## ANALISIS EFEKTIVITAS PELAYANAN

### 1. Pencapaian Tujuan

Dalam tinjauan pencapaian tujuan, dilihat dari sejauh mana pelaksanaan tujuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dalam mencapai target sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Disdukcapil Kota Bandung memiliki visi “Terwujudnya Kota Bandung yang Unggul, Nyaman, Sejahtera, dan Agamis” dengan berkontribusi mengawal keberhasilan misi kedua Kota Bandung, yakni “Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan yang Efektif, Efisien, Bersih, dan Melayani”. Berdasarkan visi dan misi tersebut, Disdukcapil Kota Bandung memiliki tujuan dan sasaran, yang merupakan implementasi dari misi yang dicapai dengan mempertimbangkan sumber daya dan kemampuan yang dimiliki serta faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan dalam pencapaiannya. Adapun tujuan, sasaran, indikator tujuan/sasaran, dan target kinerja sasaran tahun ke-3 (2021) berdasarkan Rencana Strategis Disdukcapil Kota Bandung Tahun 2018-2023, yakni: a) *Tujuan*: Tertib Administrasi Kependudukan; b) *Sasaran*: Meningkatnya Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan; c) *Indikator*: Indeks Kepuasan Masyarakat (target nilai 83,2), Cakupan Layanan Administrasi Kependudukan (target 95,50%), dan Cakupan Pemanfaatan Data Kependudukan (target 65%).

Pada realisasinya berdasarkan Laporan Kinerja Instansi Pemerintahan Disdukcapil Kota Bandung tahun 2021, capaiannya adalah sebagai berikut:

**Tabel 1 Capaian Indikator Kinerja Sasaran Disdukcapil Kota Bandung Tahun 2021**

Indikator Kinerja Sasaran	Satuan	Realisasi
Indeks Kepuasan Masyarakat	Nilai	90,89
Cakupan Layanan Administrasi Kependudukan	%	96,13%
Cakupan Pemanfaatan Data Kependudukan	%	94,67%

(Sumber: LKIP Disdukcapil Kota Bandung Tahun 2021)

Berdasarkan tabel 1, Disdukcapil Kota Bandung telah mencapai target sasaran pada tahun 2021 walaupun pada saat itu terdapat peralihan layanan serta masih terjadinya pandemi *Covid-19*, bahkan ketiga indikator melampaui target yang telah ditentukan pada Renstra Disdukcapil Kota Bandung Tahun 2018-2023. Pencapaian tersebut didapatkan atas faktor pendukungnya yakni: 1) Disdukcapil Kota Bandung memiliki Standar Operasional dan Prosedur (SOP) Pelayanan berdasarkan Keputusan Wali Kota Bandung Nomor 470/Kep.937-DISDUKCAPIL/2020 yang telah dilaksanakan dengan baik oleh tenaga kerjanya; 2) Disdukcapil Kota Bandung memiliki sarana informasi dan pengaduan yang mudah diakses oleh masyarakat (contohnya melalui media sosial *Facebook, Twitter, Instagram*); 3) Disdukcapil Kota Bandung memiliki banyak gerai dan kendaraan jemput bola (6 kendaraan Mepeling dan 2 Kendaraan *Bi Eha* dan *Mang Udin*) yang cukup membantu Disdukcapil Kota Bandung itu sendiri serta memudahkan masyarakat dalam proses pelayanan; 4) Disdukcapil Kota Bandung memiliki tenaga kerja yang berkomitmen dan ahli; dan 5) Penggunaan serta optimalisasi teknologi informasi yang memudahkan masyarakat.

**Gambar 2 Kendaraan Jemput Bola Disdukcapil Kota Bandung**



(Sumber: Penulis, 2022)

Namun, terdapat juga faktor-faktor yang dapat menghambat pencapaian tujuan Disdukcapil Kota Bandung, yakni: 1) Kurangnya jumlah Sumber Daya Manusia (SDM) atau tenaga kerja Disdukcapil Kota Bandung; 2) Masih adanya masyarakat yang kurang memanfaatkan teknologi informasi; 3) Masih adanya masyarakat yang belum memahami pentingnya dokumen Akta Kelahiran dan Akta Kematian; 4) Masih ada anggapan masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan jika benar-benar sudah dibutuhkan; dan 5) Sarana dan prasarana teknologi informasi yang masih perlu ditingkatkan.

## 2. Integrasi

Dalam tinjauan integrasi, dilihat dari tingkat kemampuan Disdukcapil Kota Bandung untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus, dan komunikasi dengan masyarakat, organisasi lain, dan tenaga kerjanya itu sendiri.

Pada media cetak, Disdukcapil Kota Bandung telah menyediakan spanduk besar dan kecil yang berisikan informasi mengenai tata cara mendapatkan antrean, persyaratan, dan prosedur layanan, yang terletak di depan halaman dan di dalam kantor Disdukcapil Kota Bandung. Adapun juga brosur unik yang dapat dibentuk seperti kipas agar masyarakat tertarik membaca.

Dalam proses sosialisasi terkait prosedur, persyaratan, dan informasi-informasi lainnya terkait layanan

Administrasi Kependudukan, Disdukcapil Kota Bandung telah menyediakan berbagai media, baik itu media cetak dan elektronik, sebagai sarana sosialisasi.

**Gambar 3 Bentuk Sosialisasi Disdukcapil Kota Bandung Melalui Media Cetak**



(Sumber: Penulis, 2022)

Pada sosialisasi media elektronik, Disdukcapil Kota Bandung aktif memberikan informasi terkait layanan Administrasi Kependudukan melalui media sosial *Facebook*, *Twitter*, *Website*, dan *Instagram*. Informasi yang diberikan berupa perubahan layanan, persyaratan, prosedur, sebaran layanan, jadwal Mepeling, dan informasi penting lainnya seputar layanan Administrasi Kependudukan. Disdukcapil Kota Bandung juga membuat sebuah *video* animasi yang menarik untuk ditonton masyarakat dengan penjelasan yang mudah dipahami juga, yang dibagikan melalui semua media sosial resmi Disdukcapil Kota Bandung.

**Gambar 4 Bentuk Sosialisasi Disdukcapil Kota Bandung Melalui Media Sosial**



(Sumber: Laman Resmi *Facebook*, *Twitter*, *Website*, dan *Instagram* Disdukcapil Kota Bandung)

Disdukcapil Kota Bandung melakukan sosialisasi melalui media elektronik lain, yakni melalui radio. Beberapa di antaranya adalah melalui Radio Dahlia, PR FM, dan Radio Garuda tentang layanan Administrasi Kependudukan.

**Gambar 5 Sosialisasi Oleh Disdukcapil Kota Bandung Melalui Siaran Radio**



(Sumber: Laman Resmi *Instagram* Disdukcapil Kota Bandung)

Selain memberikan sosialisasi kepada publik, Disdukcapil Kota Bandung juga tentunya melakukan sosialisasi kepada seluruh pegawai Disdukcapil Kota Bandung itu sendiri bersama Direktorat Jenderal Dukcapil Kementerian Dalam Negeri, misalnya terkait SIAK Terpusat yang meliputi pencatatan, pengolahan, pemrosesan, dan pencetakan data kependudukan, yang diselenggarakan pada 31 Oktober 2021. Sosialisasi tersebut kerap dibagikan melalui media sosial resmi Disdukcapil Kota Bandung, agar masyarakat juga dapat melihat informasi terbaru dan kegiatan yang dilakukan Disdukcapil Kota Bandung.

**Gambar 6 Sosialisasi Kepada Seluruh Pegawai Disdukcapil Kota Bandung**



(Sumber: Laman Resmi *Instagram* Disdukcapil Kota Bandung)

Sosialisasi juga dilakukan Disdukcapil Kota Bandung kepada petugas di Kelurahan dan Kecamatan yang ada di Kota Bandung. Misalnya, sosialisasi informasi kebaruan Akta Kematian bagi Kepala Seksi Pemerintahan Kelurahan seiring dengan implementasi SIAK Terpusat dan penonaktifan aplikasi yang ada pada 17 November 2021. Sosialisasi terus berlanjut pada 18 November 2021, yang merupakan sosialisasi tertib Admindukcapil bagi petugas *front office* tingkat kelurahan. Kemudian pada 22

November 2021, diadakan sosialisasi tertib layanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil bagi Kepala Seksi Pemerintahan Kecamatan dan perwakilan Kelurahan, agar seluruh aparatur kewilayahan memiliki bekal dan informasi yang sama untuk melayani masyarakat di tingkat kewilayahan. Selain itu, Disdukcapil Kota Bandung juga melakukan sosialisasi kepada organisasi lain, contohnya sosialisasi kepada bidan-bidan mengenai layanan Akta Kelahiran, agar pelayanan dapat berjalan dengan baik mengikuti sistem yang ada.

**Gambar 7 Sosialisasi Kepada Aparatur Kewilayahan dan Organisasi Lain**



(Sumber: Laman Resmi *Instagram* Disdukcapil Kota Bandung)

Seluruh kegiatan sosialisasi di atas merupakan bentuk Disdukcapil Kota Bandung dalam menjalankan GISA (Gerakan Indonesia Sadar Administrasi) berdasarkan Inmendagri Nomor 470/837SJ, yakni program nasional untuk menyerukan masyarakat agar sadar akan pentingnya memiliki dan memutakhirkan dokumen kependudukannya, serta bagi Disdukcapil Kota Bandung agar sadar akan pentingnya pemanfaatan data kependudukan.

Walaupun Disdukcapil Kota Bandung aktif memberikan sosialisasi

melalui berbagai media, namun masih perlu kesadaran masyarakat itu sendiri untuk membaca dan mencaritahu informasi layanan Administrasi Kependudukan. Masyarakat juga harus bisa memanfaatkan teknologi informasi dengan baik, karena Disdukcapil Kota Bandung telah memberikan kemudahan akses informasi, khususnya melalui media elektronik.

Berdasarkan pemaparan mengenai integrasi Disdukcapil Kota Bandung di atas, Disdukcapil Kota Bandung telah melaksanakan sosialisasi ke berbagai pihak melalui media cetak dan elektronik. Dengan aktifnya eksistensi Disdukcapil Kota Bandung di berbagai media serta aktifnya Disdukcapil Kota Bandung mengadakan sosialisasi dengan aparat kewilayahan dan organisasi lain, dapat mempermudah masyarakat dan berbagai pihak mengakses serta mendapatkan informasi layanan Administrasi Kependudukan yang sewaktu-waktu dapat berubah.

Tetapi, meskipun sosialisasi telah dilakukan kepada berbagai pihak, hingga saat ini, masih terdapat masyarakat yang bertanya terkait aplikasi *Salaman* yang tidak dapat diakses, padahal aplikasi tersebut sudah berbulan-bulan dinonaktifkan karena ada peralihan layanan ke SIAK Terpusat. Kemudian, terdapat masyarakat yang masih bertanya terkait prosedur pembuatan Akta Kelahiran dan KTP, yang mana sebenarnya dapat dilihat di media sosial. Adapun juga masyarakat yang merasa kesulitan mengurus Akta Kelahiran karena tidak diberikan informasi dan arahan yang benar dari kelurahan, kecamatan, Disdukcapil Kota Bandung, seharusnya petugas layanan adminduk memberikan informasi yang jelas dan mudah agar pengguna layanan tidak bolak-balik mengurus dokumen kependudukannya.

### Gambar 8 Pertanyaan dan Tanggapan Masyarakat Terkait Informasi Layanan



(Sumber: Laman Resmi *Instagram* Disdukcapil Kota Bandung)

Berdasarkan hal tersebut, dapat dikatakan bahwa upaya sosialisasi yang dilakukan Disdukcapil Kota Bandung masih belum cukup berhasil dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat. Begitupun informasi yang diberikan antar petugas kewilayahan masih belum terintegrasi dengan sempurna.

### 3. Adaptasi

Dalam tinjauan adaptasi, dilihat dari kemampuan Disdukcapil Kota Bandung dalam menyesuaikan diri dengan perubahan layanan yang terjadi. Sehingga, dapat diketahui sejauh mana kemampuan Disdukcapil Kota Bandung mempertahankan atau meningkatkan kemampuannya serta memanfaatkan sarana dan prasarana meskipun dihadapkan dengan perubahan layanan.

Disdukcapil Kota Bandung melakukan kegiatan bimbingan teknis agar selalu dapat beradaptasi terhadap perubahan layanan. Disdukcapil Kota Bandung mengadakan kegiatan bimbingan

teknis terkait SIAK Terpusat, yang membahas menu layanan pendaftaran penduduk dengan memberikan informasi fitur-fitur yang terdapat dalam SIAK Terpusat pada 12 November 2021. Disdukcapil juga mengadakan rapat internal struktural Disdukcapil Kota Bandung membahas evaluasi SIAK Terpusat terhadap Ujicoba SIAK Terpusat sembari menjalani pelayanan tatap muka. Selain itu, Disdukcapil Kota Bandung mengikuti Rapat Koordinasi Nasional yang diselenggarakan Dukcapil Kemendagri secara virtual tentang penerapan SIAK Terpusat.

**Gambar 9 Kegiatan Bimbingan Teknis dan Rapat Disdukcapil Kota Bandung**



(Sumber: Laman Resmi *Twitter* Disdukcapil Kota Bandung)

Kemudian, Disdukcapil Kota Bandung juga melakukan koordinasi dengan sesama petugas jika menghadapi kendala atau permasalahan dalam pelayanan melalui *helpdesk* yang dimiliki. *Helpdesk* tersebut terhubung ke Disdukcapil Kota Bandung, Kecamatan, dan Gerai *Geulis*. Sehingga, Disdukcapil Kota Bandung mudah berkoordinasi mencari solusi kendala dalam pelayanan.

Dalam pemanfaatan sarana dan prasarana, meskipun terdapat perubahan layanan, para petugas layanan di Disdukcapil Kota Bandung sebenarnya tidak kesulitan untuk beradaptasi lagi ke layanan manual atau tatap muka, karena sebelum adanya aplikasi berbasis *online*, para petugas layanan di Disdukcapil Kota Bandung sudah terbiasa melakukan layanan manual atau tatap muka dengan sarana dan prasarana teknologi informasi yang dimiliki. Selain itu, dengan memanfaatkan *SMS* antrean juga membantu proses layanan menjadi lebih tertata. Namun, masih adanya kendala dalam *SMS* antrean melalui nomor telepon biasa. Selain itu, menurut hasil penelitian Sabilla pada penelitian yang berjudul Analisis Kualitas Pelayanan E-Spasi Pada Masa Adaptasi Kebiasaan Baru Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, ketepatan waktu pada e-SPASI masih kurang meskipun sudah ditentukan mengenai tanggal, jam, dan loket pelayanan tetapi masyarakat mengeluh karena masih kurang tepat waktu dalam pelayanan.

**Gambar 10 Kendala SMS Antrean Tahun 2022**



(Sumber: Laman Resmi *Instagram* Disdukcapil Kota Bandung)

Seharusnya proses pendaftaran SMS antrean hanya memerlukan waktu beberapa menit untuk mendapatkan balasan. Namun, terdapat masyarakat yang menunggu balasan hingga berhari-hari. Hal ini membuktikan bahwa masih ada kurangnya ketepatan waktu pelayanan. Hal tersebut sesuai dengan hasil penelitian Sabilla pada penelitian yang berjudul Analisis Kualitas Pelayanan e-SPASI Pada Masa Adaptasi Kebiasaan Baru Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, ketepatan waktu pada e-SPASI masih kurang meskipun sudah ditentukan mengenai tanggal, jam, dan loket pelayanan tetapi masyarakat mengeluh karena masih kurang tepat waktu dalam pelayanan.

Untuk layanan Pencatatan Sipil, memanfaatkan layanan *online* melalui *e-mail*, di mana masyarakat tidak perlu datang ke Kantor Disdukcapil Kota Bandung, bisa *print* dokumennya secara mandiri. Tetapi, terdapat kendala pelayanan *online* melalui *e-mail* hingga saat ini, yang mana terdapat masyarakat yang telah mengajukan Kartu Identitas Anak (KIA) namun belum ada respon dari pihak Disdukcapil Kota Bandung. Hal ini disebabkan adanya penumpukkan pengajuan melalui *e-mail*. Kemudian, terdapat masyarakat yang sudah mengirimkan berkas untuk pencetakan ulang Akta Kelahiran, namun belum juga ada balasan *e-mail*.

**Gambar 11 Kendala E-mail Tahun 2022**

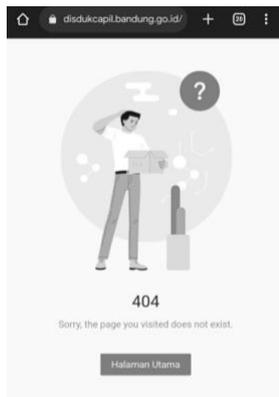


romanticpurple Selamat malam min,maaf saya mau tanya ,saya sudah kirim berkas Untuk cetak ulang akta kelahiran anak yg hilang ,berkas sudah terpenuhi dan sudah saya buat format PDF tetapi sampai sekarang belum ada balasan email dari loket .e.disdukcapilkotabdg@gmail.com ,bagaimana nih min ..... Sebetul nya kita lebih mudah kalo ada aplikasi seperti ePunten dan salaman,klo via email jadi saya kurang tau dibaca atau entah tidak tau klo ada email masuk begitu,mohon maaf min ,bisa dibantu  
3h Reply Send

(Sumber: Laman Resmi Instagram Disdukcapil Kota Bandung)

Selain itu, untuk mengetahui alur prosedur layanan *online* melalui *e-mail* yang seharusnya dapat diakses melalui [link bit.ly/layanan\\_disdukcapilbdg](http://bit.ly/layanan_disdukcapilbdg), kini lamannya sudah tidak ada lagi. Hal ini dapat menyebabkan masyarakat kurang memanfaatkan layanan *online* melalui *e-mail*, karena untuk mengetahui informasi terkait prosedur layanan *online* pada [link](http://bit.ly/layanan_disdukcapilbdg) yang telah disediakan Disdukcapil Kota Bandung pun tidak ada. Alur mekanisme layanan *online* melalui *e-mail* pun tidak dijelaskan. Jika memang ada pelayanan *online* melalui *e-mail*, seharusnya sudah ada penjelasan mengenai alur mekanismenya seperti apa. Pada media sosial, contohnya pada Instagram resmi Disdukcapil Kota Bandung, hanya terdapat penjelasan mengenai mekanisme layanan tatap muka saja (*offline*). Salah satunya, yakni pada layanan Akta Kelahiran, yang mekanisme pelayanannya hanya dilakukan dengan datang melalui kantor Disdukcapil Kota Bandung, gerai *Geulis*, dan Mepeling.

**Gambar 12 Laman Informasi Prosedur Layanan Online Melalui E-mail**



(Sumber: Penulis, 2022)

Berdasarkan pemaparan di atas, dapat disimpulkan bahwa dalam tinjauan adaptasi, Disdukcapil Kota Bandung dapat mudah beradaptasi dengan adanya perubahan layanan manual atau tatap muka kembali pada masa peralihan layanan ke SIAK Terpusat. Hal ini karena sebelum adanya perubahan layanan manual atau tatap muka, Disdukcapil Kota Bandung sudah terbiasa dengan proses layanan tersebut seperti saat sebelum adanya aplikasi layanan Administrasi Kependudukan.

Disdukcapil Kota Bandung juga sangat memanfaatkan fasilitas yang mereka miliki untuk tetap memberikan layanan yang terbaik kepada masyarakat Kota Bandung meskipun di situasi perubahan layanan. Hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian Elkesaki, dkk. pada penelitian yang berjudul Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kota Bandung bahwa fasilitas yang diberikan Disdukcapil Kota Bandung telah dimanfaatkan dengan baik oleh petugas layanannya, yang dibuktikan dengan penggunaan elektronik Sistem Pendaftaran Antrean via SMS (e-SPASI) yang terkontrol sehingga antrean tidak menumpuk (melebihi kuota Dinas) agar menciptakan pelayanan yang tertib. Meskipun begitu, SMS (e-SPASI) ini masih perlu ditingkatkan lagi performanya.

Karena, masih adanya kendala SMS antrean hingga saat ini. Selain itu, pemanfaatan layanan *online* melalui *e-mail* juga telah dilakukan, namun Disdukcapil Kota Bandung belum mampu untuk mengatasi penumpukan *e-mail* dan belum memberikan alur mekanisme yang jelas mengenai prosedur layanan *online* melalui *e-mail*, serta belum memperbaiki laman informasi prosedur layanan *online* pada *website* yang dimiliki.

#### A. IDENTIFIKASI SWOT

Adapun identifikasi SWOT (*Strength, Weakness, Opportunity, Threat*) terhadap Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Masa Peralihan Layanan Tahun 2021 (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung), dilakukan untuk membantu dalam merumuskan strategi apa yang dapat diimplementasikan, agar Disdukcapil Kota Bandung dapat mempertahankan serta meningkatkan efektivitas pelayanan Administrasi Kependudukan sehingga pelayanan tetap berjalan dengan baik meskipun dihadapkan dengan pemasalahan dan perubahan yang terjadi.

##### 1. *Strength* (Kekuatan)

Adapun kekuatan Disdukcapil Kota Bandung dalam efektivitas pelayanan Administrasi Kependudukan, yaitu banyaknya lokasi *Geulis* (Gerai Untuk Layanan Istimewa) yang terletak di *Festival City Link Mall*, *BTC Fashion Mall*, *Metro Indah Mall*, DPRD Kota Bandung, Summarecon Bandung, dan *Mall* Pelayanan Publik, serta dilengkapi 6 kendaraan *Mepeling* (Memberikan Pelayanan Keliling) dan 2 kendaraan jemput bola *Bi Eha* (Bisa Euy Hebat) dan *Mang Udin* (Mangga Urus Dokumen

Identitas Kependudukannya). Selain itu, sarana pengaduan, media cetak, dan media elektronik yang lengkap menjadi kekuatan Disdukcapil Kota Bandung dalam memberikan pelayanan agar pelayanan mudah dijangkau dan diakses oleh masyarakat. Disdukcapil Kota Bandung juga memiliki tenaga kerja yang ahli dan berkomitmen dalam melaksanakan tugasnya.

## 2. *Weakness* (Kelemahan)

Kelemahan yang ditemukan, yakni kurangnya Sumber Daya Manusia atau tenaga kerja Disdukcapil Kota Bandung karena jumlah penduduk yang dilayani sangat banyak namun SDM kurang sehingga diperlukan SDM lebih banyak lagi, masih terdapat kurangnya koordinasi terkait informasi layanan adminduk antar petugas layanan adminduk kewilayahan dengan Disdukcapil Kota Bandung yang dibuktikan oleh adanya masyarakat yang kesulitan dalam mengurus dokumen karena pengarahannya tenaga kerja layanan, sarana prasarana teknologi informasi yang masih perlu ditingkatkan, khususnya dalam peningkatan performa e-SPASI serta *website* informasi layanan, dan Disdukcapil Kota Bandung yang belum mampu mengatasi penumpukan pengajuan dokumen melalui layanan *online* (*e-mail*), serta kurang jelasnya alur mekanisme layanan *online* melalui *e-mail*.

## 3. *Opportunity* (Peluang)

Peluang yang ditemukan, yakni banyaknya jumlah penduduk Kota Bandung membuat kebutuhan masyarakat untuk memiliki dokumen administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil tinggi, sehingga Disdukcapil Kota Bandung perlu mengembangkan pelayanan. Selain itu,

kebutuhan *database* kependudukan yang akurat, dibutuhkan oleh institusi atau lembaga lain menjadi peluang bagi Disdukcapil Kota Bandung dalam mengembangkan pelayannya. Kemudian, apresiasi dan harapan dari pemerintah daerah dan publik juga menjadi peluang dalam mendukung pelayanan di Disdukcapil Kota Bandung.

## 4. *Threat* (Ancaman)

Ancaman yang ditemukan, yakni wilayah Kota Bandung yang luas dan laju pertumbuhan penduduk Kota Bandung yang tinggi, sehingga dibutuhkan persebaran layanan dan tenaga kerja Disdukcapil yang lebih banyak lagi.

## B. REKOMENDASI UPAYA ALTERNATIF

Berdasarkan hasil identifikasi SWOT terhadap Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Masa Peralihan Layanan Tahun 2021 (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung), peneliti merekomendasikan upaya terhadap hasil identifikasi tersebut sebagai berikut:

- a. Mengoptimalkan penggunaan *helpdesk* untuk berkoordinasi dan mengintegrasikan alur proses layanan antar tempat pelayanan baik di kewilayahan dan Disdukcapil Kota Bandung.
- b. Meningkatkan sarana dan prasarana teknologi informasi, seperti *server*, perangkat yang lebih kompatibel, serta e-SPASI agar ketepatan waktu pelayanan masyarakat lebih terjamin.
- c. Membuat alur mekanisme prosedur layanan *online* melalui *e-mail* dengan jelas mulai dari persyaratan berkas dokumen yang

diperlukan, format berkas dokumen yang perlu dikirim, format *subject e-mail*, *e-mail* loket mana yang perlu dituju, berapa lama estimasi waktu pelayanan, dan berapa batas kuota layanan *online* melalui *e-mail*. Sehingga, dapat mengurangi penumpukan *e-mail* dan masyarakat mudah memahami alur mekanisme pelayanan *online*.

- d. Memperbaiki dan memutakhirkan *website* secara berkala, khususnya terkait informasi prosedur layanan *online* pada *website*, serta memanfaatkan media sosial selain *website* yang dimiliki untuk memberikan informasi seputar layanan *online* melalui *e-mail* agar masyarakat mudah mendapatkan informasi prosedur layanan *online* dan pelayanan *online* melalui *e-mail* dapat dilakukan dengan maksimal, sehingga memudahkan pengguna layanan agar tidak perlu datang langsung ke Kantor Disdukcapil Kota Bandung.

## SIMPULAN

Berdasarkan tinjauan pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi pada Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Masa Peralihan Layanan Tahun 2021 (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung), dapat ditarik kesimpulan bahwa meskipun adanya peralihan layanan yang mendesak untuk melaksanakan pelayanan manual kembali sementara, Disdukcapil Kota Bandung tetap dapat melaksanakan pelayanan Administrasi Kependudukan dengan baik dan cukup efektif. Namun, masih ada beberapa permasalahan yang ditemukan, yakni penyampaian informasi yang belum cukup berhasil kepada

masyarakat serta belum sempurnanya integrasi informasi layanan yang diberikan antar petugas kewilayahan. Kemudian, kendala *SMS* antrean masih ditemukan, penumpukan *e-mail* belum mampu diatasi, alur mekanisme layanan *online* belum jelas, dan laman informasi prosedur layanan *online* melalui *website* perlu diperbaiki.

Dengan kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang dimiliki Disdukcapil Kota Bandung, peneliti merekomendasikan Disdukcapil Kota Bandung untuk: a) Meningkatkan sarana dan prasarana teknologi informasi, baik itu dalam peningkatan *server* dan perangkat yang mendukung, seperti meningkatkan *e-SPASI* agar ketepatan waktu jadwal yang diterima masyarakat lebih terjamin; b) Mengoptimalkan pemanfaatan penggunaan *helpdesk* untuk koordinasi Disdukcapil Kota Bandung dengan pelaksana layanan antar kewilayahan dalam hal integrasi alur proses layanan; dan c) Membuat mekanisme prosedur layanan *online* melalui *e-mail*, yang menjelaskan persyaratan berkas dokumen, format *e-mail*, alamat *e-mail* yang dituju sesuai dengan kebutuhan layanan, estimasi waktu layanan, serta batas kuota layanan. Mekanisme prosedur layanan *online* tersebut perlu disosialisasikan melalui seluruh media cetak dan elektronik yang dimiliki Disdukcapil Kota Bandung. Oleh karena itu, Disdukcapil Kota Bandung harus terus melakukan pemeliharaan dan pemutakhiran *website*, dan pembaharuan informasi secara berkala juga pada setiap media yang dimiliki.

## REFERENSI

- Ahmad. (2020). *Manajemen Strategis*. Makassar: Nas Media Pustaka.
- Elkesaki, R. A., Oktaviani R. D., Setyahrilambang M. P. (2021). *Inovasi Pelayanan Publik Dinas*

Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kota Bandung. *Jurnal Caraka Prabu*, 5(1), 69-90.

<https://www.bandung.go.id/news/read/5847/migrasi-menuju-siak-terpusat-disdukcapil-kota-bandung-hentikan-sementara-layanan-online> Diakses pada 17 April 2022 pukul 01.23 WIB.

<https://disdukcapil.bandung.go.id/> Diakses pada 9 September 2021 pukul 15.12 WIB.

<https://facebook.com/disdukcapilbdg> Diakses pada 22 Juni 20.24 WIB.

<https://instagram.com/disdukcapilbdg> Diakses pada 17 April 2022 pukul 19.01 WIB.

<https://twitter.com/disdukcapilbdg> Diakses pada 22 Juni 2022 pukul 21.03 WIB.

Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung Tahun 2021.

Nashar, H. (2020). *Kualitas Pelayanan Akan Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat*. Pamekasan: Duta Media Publishing.

Nazir, M. (2014). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Pohan, C. A. (2021). *Kebijakan dan Administrasi Perpajakan Daerah di Indonesia*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Sabilla, F. D. (2021). *Analisis Kualitas Pelayanan E-Spasi Pada Masa Adaptasi Kebiasaan Baru Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung* (Doctoral dissertation, FISIP UNPAS). Diakses melalui

<http://repository.unpas.ac.id/53368/>

Samsu. (2017). *Metode Penelitian: Teori dan Aplikasi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Mixed Methods, serta Research & Development*. Jambi: PUSAKA Jambi.

Sellang, K. (2016). *Administrasi dan Pelayanan Publik: Antara Teori dan Aplikasinya*. Yogyakarta: Penerbit Ombak.

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

#### ACKNOWLEDGMENT

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung yang telah memberikan dukungan dan bantuannya dalam memberikan data maupun informasi bagi penelitian ini.