

# Strategi Pelayanan Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil kota Bandung Dalam Mencegah Penyebaran Virus Covid-19

Ahtu Duriat<sup>1)</sup>, Ediyanto<sup>2)</sup>

Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pasundan

Email : [adur.grt.45@gmail.com](mailto:adur.grt.45@gmail.com)<sup>1</sup>, [ediyantosantoso903@gmail.com](mailto:ediyantosantoso903@gmail.com)<sup>2</sup>

## Abstract

*Service strategy is how someone responds to a situation within the organization by providing solutions or finding a way to get out of the situation. The service strategy carried out by the Department of Population and Civil Registration of the City of Bandung is a form of innovation so that the services provided are more effective and efficient. Coupled with the lack of facilities at the Office of Population and Civil Registration of the City of Bandung, administrative service outlets are provided outside the official offices, this action is one of the innovations and service strategies that have been carried out by the Bandung City Office of Population and Civil Registration. Until now, the service strategy is one of the efforts made by the Bandung City Population and Civil Registration Office to improve the quality of good service so that services become more effective and efficient.*

**Keywords:** Service Strategy, Innovation

## I. Pendahuluan

Diawal tahun 2020 dunia digemparkan dengan merebaknya virus baru yaitu coronavirus jenis baru (SARS-CoV-2) dan penyakitnya disebut Coronavirus disease 2019 (COVID-19). Virus ini berasal dari Wuhan, Tiongkok. Dan ditemukan pada akhir Desember tahun 2019. Sampai saat ini terdapat 65 negara yang telah terjangkit Virus Covid-19 . (Data WHO, 1 Maret 2020) (PDPI, 2020). Transmisi pneumonia Covid-19 dapat menular dari manusia ke manusia, sehingga penyebarannya sangat cepat

(Relman, 2020). Dalam situasi pandemi saat ini masyarakat membutuhkan pelayanan yang tepat untuk menekan angka positif Covid-19, maka dari itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung melakukan inovasi dan strategi baru dalam pelayanan, hal ini dilakukan untuk memenuhi tugas dan kewajiban dalam pelaksanaan administrasi negara dimana proses yang keseluruhan kegiatan organisasi diarahkan pada pencapaian tujuan (*goals and objective*) (Sahya Anggara,2016). Bentuk dari inovasi tersebut dilakukan untuk meminimalkan

terjadinya kerumunan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, yang diakibatkan oleh proses pelayanan publik. Sehingga hal ini menjadi strategi awal Strategi dalam tindakan yang bersifat *incremental* (senantiasa meningkat) dan terus menerus, serta dilakukan berdasarkan sudut pandang tentang apa yang diharapkan oleh pelanggan di masa depan (**Hameldan Prahalad**).

Strategi tersebut digunakan untuk memberikan kebaruan dalam proses pelayanan. Pelayanan merupakan suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan (**Gronroos, 1990**). Dalam hal ini proses penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dapat berupa barang, jasa ataupun administrasi dokumen pribadi.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi, faktor penghambat dan upaya yang dilakukan dalam proses pelayanan di masa pandemic yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, dengan menggunakan indikator pelayanan publik dari **Kotler** (dalam Supranto

1997:231) terdapat lima determinasi mutu pelayanan, yaitu :

- Keandaian (*reliability*) ketepatan pelayanan yang terpercaya
- Keresponsifan (*responsiveness*), cepat tanggap dalam pelayanan
- Keyakinan (*confidence*), integritas aparat yang dapat menimbulkan kepercayaan public
- Empati (*emphaty*), memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.
- Berwujud (*tangible*), penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi.

Dari kelima indikator tersebut dapat diketahui bahwa pelayanan mempunyai tujuan untuk dapat unggul bersaing dan mampu menjadi strategi dalam penyelesaian masalah public sehingga dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat melalui pelayanan yang cepat, tepat, efektif dan efisien, seperti yang terjadi saat pandemic ini proses penyediaan pelayanan publik berbasis daring yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kota Bandung sebagai inovasi dalam melakukan pencegahan penyebaran virus Covid-19. Sebagaimana diamanatkan di dalam Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 yang disempurnakan dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013, lalu Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 07 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring, disebutkan bahwa rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dokumen dan data kependudukan berbasis

elektronik melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Untuk mengimplementasikan kebijakan tersebut, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung membuat inovasi pelayanan online sebagai berikut :

- **e-PunTEN**
- **SALAMAN**
- **PEMUDA**
- **E-mail** .
- **E-Spasi**

## **II. Metode Penelitian**

Jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan metode tipe *Deskriptif Survey*. *Deskriptif Survey* merupakan penelitian yang bertujuan untuk menemukan deskripsi general dan *universal*, yang berlaku pada sejumlah variasi situasi dan kondisi. Metode deskripsi juga diterjemahkan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan subjek atau objek penelitian (seseorang, lembaga, masyarakat dan lain-lain) pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya. (Nawawi, 1998 : 63). Hal ini sesuai dengan tujuan peneliti untuk berusaha mendapat gambaran yang nyata mengenai “Strategi Pelayanan Administrasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung

dalam Mencegah Penyebaran Covid-19”

Dalam proses memperoleh dan menyusun secara sistematis data dan informasi penelitian, peneliti menggunakan Teknik pengumpulan data yang berupa wawancara, observasi di lapangan dan dokumentasi terhadap beberapa informan yang relevan diantaranya sebagai berikut :

- Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil
- Kepala Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan
- Kepala Seksi Inovasi Pelayanan
- Kepala Seksi Perkawinan dan Perceraian
- Kepala Seksi Kelahiran

Untuk memperoleh data yang lebih akurat dalam penelitian, sehingga keabsahannya dapat diterima maka, peneliti mencermati data-data yang ada secara tekun, peneliti melakukan perpanjangan waktu penelitian yaitu dari bulan Agustus 2020 sampai dengan Januari 2021, serta peneliti melakukan triangulasi data dengan mengecek data dari berbagai sumber

## **III. Hasil dan Pembahasan.**

Hasil pembahasan pada penelitian ini terbagi menjadi dua bagian, yaitu pertama mengkaji perihal kondisi awal proses pelayanan administrasi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sebelum menggunakan aplikasi online, dan kedua membahas

strategi pelayanan administrasi berbasis online di masa pandemi, hal ini sebagai wujud inovasi dan konsistensi dalam penyelenggaraan pelayanan public.

#### **A. Kondisi Awal Pelayanan Manual**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung merupakan unit Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Kota Bandung yang memiliki tugas pokok melaksanakan urusan pemerintahan di bidang pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan. Pada dasarnya pelayanan administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung belum optimal, sehingga perlu dikembangkan untuk memberikan pelayanan prima di masa pandemic, melalui pelayanan yang berbasis aplikasi online. memberikan pelayanan melalui aplikasi atau secara daring (pelayanan *online*).

Kependudukan menjadi masalah yang erat kaitannya dengan jumlah pertumbuhan, penyebaran, mobilitas, kualitas, kondisi kesejahteraan yang menyangkut politik, ekonomi, sosial, budaya, agama serta, lingkungan. Dalam hal ini setiap masyarakat diwajibkan mendaftarkan untuk melengkapi keperluan administrasi kependudukannya.

Kota Bandung terdiri dari 30 kecamatan dan 150 kelurahan,

kepadatan penduduk di Kota Bandung telah menimbulkan distrorsi dalam proses pelayanan administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil banyaknya masyarakat yang membutuhkan layanan, membuat mereka harus antri sejak pukul 06.00, sehingga hal ini lah yang kerap kali dimanfaatkan untuk melakukan praktek pencaloan, dengan mengutip bayaran jasa, hal ini sudah terjadi sejak tahun 2015 lalu. Dengan adanya realita tersebut membuat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil harus ekstra dalam mengambil kebijakan yang tepat, sehingga strategi pelayanan di masa pandemic ini berorientasikan pada efektivitas dan efisiensi untuk masyarakat.

Kepala Seksi Inovasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung yang mengatakan :

**“Karena masyarakat sudah tidak asing lagi dengan *handphone* maka antrian dipindahkan melalui *handphone* menjadi sms antrian” (Wawancara 1 September 2020).**

Berdasarkan pernyataan tersebut untuk mengurangi jumlah antrian yang menumpuk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, maka proses pendaftaran antrian dilakukan melalui SMS pada program E-Spasi, namun hal ini tetap saja tidak menyelesaikan permasalahan yang ada, karena kenyataannya praktek pencaloan tetap terjadi, mereka menggunakan dua nomor ponsel

berbeda untuk mendapatkan nomor antrian.

## **B. Strategi dan Inovasi Pelayanan Berbasis *Online System***

Sejak tahun 2018 sampai dengan saat ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung meluncurkan inovasi berbasis teknologi informasi, melakukan pelayanan melalui aplikasi / pelayanan *online*, yang di atur sesuai Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 07 Tahun 2019, Tentang Administrasi Kependudukan Secara Daring. Dengan demikian adanya strategi atau inovasi tersebut sangat berpengaruh terhadap sistem pelayanan sehingga masyarakat tetap dapat memenuhi kebutuhan administrasinya. Pelayanan ini dimaksudkan untuk mempermudah masyarakat memenuhi kebutuhan administrasi kapanpun dan dimanapun, dan tetap mempermudah memberikan pelayanan di masa pandemi covid-19 yang terjadi pada saat ini, dan salah satunya adalah dengan tetap memenuhi protocol Kesehatan, yaitu dengan menyediakan *hand sanitizer*, pengecekan suhu dan menyediakan wastafel untuk mencuci tangan, selain itu adanya inovasi yang menjadi pembaharuan dalam proses pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, menjadi strategi yang memberikan dampak signifikan dalam proses pelayanan administrasi kependudukan berbasis aplikasi.

Program yang di terapkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dalam rangka mempermudah masyarakat maupun pegawai dalam sistem pelayanan. Program tersebut diantaranya adalah :

- 1) **e-PunTEN** : Merupakan singkatan dari Pendaftaran Penduduk tidak Permanen, e-PunTEN adalah salah satu inovasi dalam pengurusan surat keterangan tinggal sementara untuk para warga pendatang yang tinggal sementara di kota Bandung. Warga yang tinggal sementara tersebut harus mendaftarkan diri, dan diberikan Surat Keterangan Tinggal Sementara untuk satu tahun di suatu kota/kabupaten.
- 2) **SALAMAN (Selesai Dalam Genggaman)** : Aplikasi Salaman merupakan salah satu aplikasi yang di bangun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung untuk memudahkan masyarakat dalam pendaftaran pembuatan dokumen kependudukan, yaitu : Akta Kelahiran, Akta Kematian, Kartu Identitas Anak, Pengajuan Pindah Keluar dari kota Bandung secara *online*, yang *output* nya akan dikirim pula secara *online* dalam format pdf dan dapat di print dimana saja.
- 3) **PEMUDA (Pemutahiran Data Kependudukan Mandiri)** : Pemuda adalah salah satu bentuk pelayanan *online* yang fungsinya

untuk memudahkan masyarakat dalam meng-*update* elemen data kependudukan dimanapun dan kapanpun. (Status perkawinan, status pekerjaan)

4) **E-mail** : E-mail merupakan sarana pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil melalui media elektronik lainnya.

5) **E-Spasi (Elektronik Sistem Pengambilan Antrian)** : E-Spasi merupakan salah satu bentuk strategi layanan yang digunakan melalui sistem pendaftaran antrian via sms agar lebih efektif dan efisien. Dalam rangka untuk lebih mendekatkan layanan kependudukan masyarakat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung melakukan protokol kesehatan di setiap layanan antara lain:

- a. Gerai Layanan Istimewa di Metro Indah Mall
- b. Gerai Layanan Istimewa di Festival City Link Mall
- c. Gerai Layanan Istimewa di Bandung Trade Center Mall
- d. Gerai Layanan Istimewa di Kantor DPRD Kota Bandung
- e. Pelayanan Keliling (Mapeling) ke kecamatan-kecamatan dalam jangka waktu seminggu sekali.
- f. Pelayanan jemput bola kepada masyarakat Disabilitas.
- g. Melaksanakan pelayanan melalui aplikasi.

Selain itu beberapa program yang telah di bangun untuk menciptakan pelayanan yang efektif dan efisien telah membantu pelayanan agar tetap berjalan di masa pandemi saat ini,

sehingga pelayanan tersebut semakin di dukung untuk tetap berjalan karena membantu memudahkan masyarakat dalam proses pemenuhan administrasi kependudukan atau bahkan semakin berkembang dengan adanya inovasi-inovasi baru pelayanan semakin efektif dan dipandang positif oleh masyarakat.

Penerbitan aplikasi Salaman (Selesai Dalam Genggaman) merupakan salah satu bentuk upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung untuk tetap melayani masyarakat di masa pandemi, upaya tersebut semakin di dukung agar pelayanan berjalan dengan efektif dan efisien, berikut ini adalah gambar aplikasi Salaman (Selesai Dalam Genggaman) yang di bangun oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung :



Gambar 3.1

Aplikasi Salaman (Selesai Dalam Genggaman) Aplikasi tersebut dirancang untuk mempermudah pelayanan agar efektif dan efisien, aplikasi ini salah satu bentuk usaha

yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung kepada masyarakat untuk mempermudah proses pendaftaran kependudukannya. Akan tetapi dengan adanya inovasi tersebut bukan cuman dilihat dari sisi positifnya saja, faktor penghambat yang menjadi salah satu alasan kurang efektifnya pelayanan yaitu dengan kurang perhatiannya pegawai aparatur terhadap masyarakat sehingga menimbulkan kendala-kendala yang terjadi didalam pelayanan. Kendala tersebut yang timbul dari masyarakat diantaranya :

- 1) Ketidakmampuan dalam penggunaan teknologi informasi (gagap teknologi)
- 2) Tidak memiliki *smartphone*.
- 3) Sosial Ekonomi

Sehingga dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung memerlukan adanya upaya yang harus dilakukan untuk menyelesaikan masalah yang terjadi pada masyarakat, masalah tersebut timbul karena kurangnya sosialisasi terhadap masyarakat, kurangnya edukasi terhadap masyarakat tentang penggunaan aplikasi.

#### **IV. Kesimpulan dan Saran**

##### **A. Kesimpulan**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung merupakan salah satu organisasi yang merupakan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Kota Bandung yang memiliki tugas pokok melaksanakan urusan pemerintahan

di bidang kependudukan dan pencatatan sipil berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan.

Pelayanan di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung terus melakukan inovasi dalam situasi Pandemi Covid-19 dengan strategi yang diterapkan agar pelayanan tetap berjalan dengan lancar.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung mengimplementasikan layanan administrasi kependudukan secara daring (Online) yang didasari oleh adanya kebutuhan masyarakat dan untuk tetap melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan dalam situasi Pandemi Covid-19.

Faktor pendukung dan penghambat dari strategi tersebut menjadi tolak ukur dalam strategi pelayanan untuk bisa mengoreksi dan mengevaluasi kan mana pelayanan yang harus dibenahi dan diperbaiki agar pelayanan akan terus berkembang dan akan menjadi lebih baik dari sebelumnya.

##### **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas maka peneliti akan mengemukakan saran terkait dengan hasil penelitian yang telah dilakukan, diantaranya yaitu:

- 1) Pelayanan administrasi harus tetap dikembangkan agar lebih optimal dan tetap berjalan di masa pandemi seperti saat ini.
- 2) Adanya upaya dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil Kota Bandung dengan melakukan sosialisasi dan edukasi terhadap masyarakat tentang penggunaan aplikasi agar dapat meminimalisir kendala yang terjadi di dalam pelayanan.

- 3) Melakukan sosialisasi secara merata dengan melakukan sosialisasi menggunakan media massa.
- 4) Adanya pembaharuan pembaharuan sistem aplikasi agar lebih mempermudah masyarakat dalam mengakses aplikasi.

### Daftar Pustaka

#### A. Buku dan Jurnal

- Siagian, sondang. (2004). *Manajemen Strategik*, Jakarta : Bumi Aksara
- Republik Indonesia. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- David, Fred R, (2011). *Strategic Management*, Buku 1. Edisi 12 Jakarta
- Tjiptono, Fandy. (2006). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset\_\_\_\_\_
- A.Pearce, John II, Richard B.Robinson, Jr. (2014). *Manajemen strategi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Gronroos, Christian. (1990). *Services Management and Marketing: managing the moments of truth in service competition*. Massachusetts: Lexington Books
- Hurriyati, Ratih. (2005). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen..* Bandung : CV. Alfabeta. Bandung
- Napitupulu, Paimin, (2007). *Pelayanan Publik & Costomer Satisfaction..* Bandung :PT Alumni,
- Silalahi, Ulbert. (1997). *Studi Tentang Ilmu Administrasi (konsep, Teori, dan Dimensi)*. Bandung : Sinar Baru Algensindo.
- Satibi, Iwan. (2011). *Teknik Penulisan Skripsi, Tesis dan Disertasi*. Bandung: CEPLAS.
- Mariane, Ine. (2018). *Azas – Azas Manajemen*. Bandung : Kencana Utama
- Anggara, Sahya. *Ilmu Administrasi Negara*. Bandung : Pustaka Setia
- Prahalad, C.K. & Hamel, Gary. (2011). *Brand Strategy*
- Gronroos, C. (2016). *Service Management and Marketing: A Customer Relationship Management Approach*. Chishester: Jhon Wiley and Sond, Ltd
- Pasal 33 ayat (1) dan ayat (4) UUD 1945.



Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Peraturan Wali Kota Bandung Nomor 1391 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung

**B. Literasi Internet**

<https://disdukcapil.bandung.go.id/>

(diakses September 2020)