JURNAL DUKCAPIL BU ROSMERY K. 4

by Basuki Rachmat

Submission date: 19-Jan-2022 08:38AM (UTC+0700)
Submission ID: 1743855926
File name: JURNAL_DUKCAPIL_BU_ROSMERY_K_4.docx (65.82K)
Word count: 4679
Character count: 31383

ANALISA KEBIJAKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL DIERA COVID19 DIKOTA BANDUNG

Rosmery Elsye
Institut Pemerintahan Dalam Negeri
ro smerye8@gmail.com

ABSTRACT

The application of PSBB in the city of Bandung has a signiŸicant impact on public services in the city of Bandung, this is because community activities are limited, with suggestions from the government to stay at home, learn from home, work from home, and worship remain at home. Regarding public services, almost all public service ofŸices in the scope of government are temporarily closed, which is permitted only with regard to the problems of Population Administration and Civil Registry, which are managed by the Dukcapil OfŸice, with limited operating hours, and maintain health protocols by maintaining distance and using masks, visits are limited in number, unlike usual, people are encouraged if they need services to use the application online to service ofŸices in the city of Bandung. For this reason, researchers are interested in conducting research that researchers will make into scientiŸic papers under the title Analysis of Population Administration Policy Services and Civil Registry at Covid 19 in the city of Bandung. This study uses a descriptive qualitative method with an inductive approach, and the results obtained in this study are the Bandung City Dukcapil Department, which is pandemic covid 19, is still undergoing service both online and manually as usual, and improving services by opening service ofŸice units and mobile services to visit citizens who need free population administration and civil registration services, as a result the community feels satisŸied and is very well served.

Keywords: *Analysis, Service Policy, Adminduk Capil.*

ABSTRAK

Penerapan PSBB di Kota Bandung, sangat berdampak kepada layanan publik di Kota Bandung, hal ini dikarenakan akti itas masyarakat dibatasi, dengan anjuran dari pemerintah untuk tetap tinggal dirumah, belajar dari rumah, bekerja dari rumah, dan ibadah tetap dirumah. Terkait dengan pelayanan publik, hampir semua kantor –kantor pelayanan publik pada lingkup pemerintahan ditutup untuk sementara waktu, yang dijinkan hanya terkait permasalahan Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil, yang dikelola oleh Dinas Dukcapil, dengan jam operasional dibatasi, dan tetap menjaga protokol kesehatan dengan menjaga jarak dan menggunakan masker, kunjungan dibatasi jumlahnya, tidak seperti biasanya, masyarakat dianjurkan apabila membutuhkan pelayanan untuk menggunakan aplikasi secara online kepada dinas-dinas pelayanan di Kota Bandung. Untuk itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang akan peneliti jadikan tulisan ilmiah dengan judul Analisa Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Catatan sipil diera Covid 19 di Kota Bandung. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskritif dengan pendekatan induktif, dan hasil yang didapat dalam penelitian ini adalah Dinas Dukcapil Kota Bandung diera pandemic covid 19, masih tetap menjalani pelayanan baik secara online maupun secara manual seperti biasanya, serta meningkatkan pelayanan dengan membuka unit-unit kantor pelayanan dan mobil pelayanan secara keliling mengunjungi warga masyarakat yang membutuhkan pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil secara gratis, hasilnya masyarakat merasakan kepuasan dan dilayani dengan sangat baik.

Kata kunci : Analisa, Kebijakan Pelayanan,Adminduk Capil.

PENDAHULUAN

Musibah virus corona atau yang lebih dikenal dengan covid 19, telah memberikan dampak pukulan yang sangat berat bagi negara-nagara didunia, termasuk Indonesia.

Kebijakan pemerintah untuk penanganan musibah ini, dimana awalnya focus penanganan adalah masalah kesehatan masyarakat, namun dampaknya sudah melebar kemasalah sosial ekonomi, serta penularannya yang semakin massif, sehingga pemerintah melakukan sosial distancing(pembatasan sosial) dan physical distancing yaitu pembatasan dengan menjaga jarak fisik. Pembatasan sosial adalah pembatasan kegiatan tertentu penduduk dalam suatu wilayah, lebih spesi ik lagi adalah menjaga jarak fisik sebagaimana istilah yang di gunakan WHO dalam mengatasi Covid19-, yang sejauh ini cukup dirasakan dampaknya oleh masyarakat terutama yang kelompok menengah kebawah.

Mengacu pada Undang-undang Nomor 6 Tahun 2018 Tentang Karantina Kesehatan, sangat berdampak kepada banyaknya tenaga kerja yang di PHK sebanyak 30.137 dari 3,348 perusahaan dan 132.279 pekerja dirumahkan dari 14.697 perusahaan, data yang diperoleh baru dari DKI Jakarta. Situasi ini membuat pemerintah harus mempertimbangkan kondisi sosial dan ekonomi masyarakat, akibat banyaknya karyawan yang diPHK dan dirumahkan akibat covid 19. Sumber : **liputan6. com pada tanggal 6 April 2020).**

Selain sektor tenaga kerja, yang akan berdampak juga pada ekonomi, sektor pendidikan, dan layanan dasar lainnya seperti sosial yang juga berhubungan dengan data kependudukan, semuanya saling berkaitan dan perlu mendapat penaganan. Sementara masyarakat diwajibkan berada dirumah saja dan melakukan aktifiktas dari rumah, yang tentunya punya kesulitan tersendiri bagi kelompok masyarakat dengan keterbatasan akses (tidak memiliki sarana komunikasi seperti TV, HP android, hingga pada ketersediaan paket data). Termasuk pedagang kecil yang harus terbatas waktu berdagang, sangat berdampak pada penghasilan dan kemampuan atas pemenuhan kebutuhan hariannya. Dampak lain dari adanya pandemic covid 19 adalah pada aspek pelayanan publik, disemua wilayah Kabupaten/Kota di Indonesia.

Diera Pandemic Covid 19 ini Kota Bandung termasuk wilayah yang terkena dampak penularan covid 19, dimana sebahagian warga masyarakatnya terinsfeksi covid 19, dan termasuk daerah yang melaksanakan penerapan PSBB Bandung Raya, serta hingga saat ini Kota Bandung masih menerapkan PSBB transisi, dengan memasuki adaftasi kebiasaan baru (new normal), Pemerintah Kota Bandung belum membolehkan warga masyarakatnya untuk berakti itas secara penuh, hanya beberapa beberapa kegiatan masyarakat yang dijinkan untuk dapat berakti itas kembali, misalnya, mall-mall, perkantoran swasta dan perkantoran pemerintah Kota Bandung, serta tempat-tempat ibadah, dan pasar-pasar tradisional, dengan melakukan pembatasan secara proporsional dan tetap menjaga dan menjalankan protokol kesehatan seperti apa yang diisyaratkan oleh WHO.

Khususnya untuk pelayanan publik, yang dapat dilakukan dari rumah melalui

aplikasi online sangat diutamakan, namun bagi pelayanan-pelayanan yang tidak dapat dilakukan dengan aplikasi online, dilakukan dengan secara tradisional (manual) dimana warga masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan publik harus datang berkunjung kekantor dinas pelayanan yang dibutuhkan, misalnya Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, dalam hal pembuatan E-KTP, dan urusan yang sifatnya warga masyarakat harus datang kekantor pelayanan, mereka harus datang dan berkunjung pada Kantor Dinas yang diperlukannya. Dengan jam operasional Kantor dimaksud dibatasinya jam operasionalnya, dan masyarakat yang membutuhkan pelayanan dibatasi, dan secara bertahap bergantian, dengan tetap menjaga jarak dan menggunakan masker.

Identiβikasi Masalah

Dengan keterbatasan waktu yang peneliti miliki, peneliti mencoba mengidenti ikasi masalah-masalah terkait dengan pelayanan publik diera pandemic covid 19 di Kota Bandung :

1. Diera pandemic covid 19 hampir semua kantor pelayanan publik ditutup, akibat adanya PSBB;
2. Belum semua warga Kota dapat melakukan pelayanan melalui mekanisme aplikasi IT;
3. Kalaupun kantor diijinkan operasional, jam operasional dibatasi, tidak seperti biasanya;
4. Dengan PSBB, akti itas masyarakat sangat dibatasi sekali, khususnya dibidang transportasi, sehingga akses untuk menuju kantor pelayanan publik cukup mengalami hambatan;
5. Dengan PSBB masyarakat diwajibkan menggunakan masker, masyarakat belum terbiasa menggunakan masker, karena belum membudaya pada masyarakat Kota Bandung.

Batasan Masalah

Peneliti, dengan berbagai permasalahan tersebut, dalam penelitian ini membatasi pada aspek Kebijakan pelayanan Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil diera Covid 19 di Kota Bandung.

Tujuan dari penelitian

Peneliti ingin mecari data dan mengetahui serta dapat menganalisis kebijakan pelayanan yang dilakukan Dinas Dukcapil terkait pelayanan terkait pelayanan kepada masyarakat Kota Bandung.

KAJIAN PUSTAKA

Pengertian Analisis

Analisa data adalah kegiatan yang dilakukan guna dapat menguraikan suatu permasalahan atas focus kajian sehingga menjadi bagian-bagian yang dapat diketahui lebih jelas dan terang untuk dipahami dan dimaknai apa yang terkandung didalamnya (sumber :Satori dan Komariyah.2014: 200). Sedangkan menurut Spradley dalam Sugiyono 2015:335. Menjelaskan bahwa cara berpikir yang dilakukan peneliti dikaitkan dengan pengujian atas apa yang akan dilakukan secara sistimatis. Atau dengan kata lain analisis merupakan cara berpikir seseorang berkaitan dengan pengujian yang dilakukan.

Dalam melakukan analisis, dimana analisis adalah sebuah pekerjaan yang berat dan memerlukan kerja keras. (Nasution dalam Sugiyono, 2015:334) dimana analisi adalah pekerjaan sulit,. Dimana peneliti harus mencari dan mendapatkan meode yang dirasakan sangat cocok dengan penelitian yang dilakukannya. Dan dapat diklasifikasikan berbeda.

Dapat ditarik kesimpulan bahwa analisis adalah proses menguraikan suatu pokok acara

secara sistimatis guna dapat ditentukannya hubungan antar bagian serta hubungan secara keseluruhannya untuk memperoleh pemahaman dan pengertian yang tepat.

Pengertian Kebijakan Pelayanan

Kebijakan Pelayanan adalah suatu bentuk pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh unit kerja pelayanan, dengan rasa tanggungjawab kepada warga masyarakat yang membutuhkan pelayanan, baik pelayanan administrasi maupun pelayanan jasa pengadaan barang. Kebijakan Pelayanan, pada instansi pemerintah dan pemerintah daerah dilakukan oleh Kementerian atau Dinas Pelayanan di Daerah.

Sedangkan pelayanan memiliki tiga makna penting yaitu : cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan uang dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang dan jasa (sumber : Kamus Besar Bahasa Indonesia).

Menurut Lovelock dalam Hardiansyah (2011:10) berpendapat bahwa "Service adalah sebuah produk yang tidak berwujud atau bentuk sehingga tidak bentuk yang harus dimilikinya. Sesaat atau tidak tahan lama. Sedangkan Donald dalam Hardiyansyah (2011:10) bahwa pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produksi fisik.

, Kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai: Perihal atau cara melayani; Servis atau jasa; Sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Sumber : Poerwadarminta dalam Hardiyansyah (2011:10-11). Sehingga dapat ditarik simpulan bahwa pelayanan dapat diartikan merupakan sebuah aktifitas yang dilakukan untuk membantu dan menyiapkan serta mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya.

Pelayanan merupakan produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) dengan melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. Menurut pendapat Ivancevich dkk dalam Ratminto dan Winarsih (2005:2) mendefinisikan bahwa :

> "Suatu aktifitas dari serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal lain-lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan dan dimaksudkan untuk pemecahan masalah konsumen."

Disimpulkan bahwa pelayanan merupakan aktifitas yang dikerjakan oleh seseorang dengan menggunakan peralatan atau tidak dan merupakan interaksi antara dua orang atau lebih dan saling membutuhkan.

Pengertian Administrasi secara umum

Adminitrasi umum merupakan proses kegiatan yang dilakukan seseorang atau kelompok dalam suatu oraganisasi sehubungan adanya aktifitas yang dilakukan dan memerlukan penatausahaan yang harus dilakukannya, sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing. Dimana administrasi memegang suatu kendali yang sangat penting dan dibutuhkan untuk mengatur dan memberikan arah dalam melaksanakan kegiatan. Dalam arti sempit administrasi hanya kegiatan catat mencatat, surat menyurat, dan melakukan pembukuan sederhana, melakukan ketik mengetik saja, padahal adminsitrasi memiliki arti yang sangat luas dimana administrasi dapat mengendalikan jalannya kegiatan yang dilakukan, serta memegang peranan yang sangat penting, bagi keberhasilan sebuah proses kegiatan yang dilakukan dalam

organisasi. Baik organisasi pemerintah maupun organisasi swasta atau perusahaan.

Bila kita mengacu kepada definisi administrasi, kita dapat mengetahui 3 hal penting diantaranya :

- Sebuah seni dan sifatnya kondisional dan situasional karena selalu terkait dengan situasi dan kondisi, waktu dan tempat dimana kita kerja.
- Terdapat dua orang atau lebih didalamnya dan terjadi adanya kerjasama antar orang tersebut yang sifatnya formal dan hirarkis, memiliki tujuan, terdapat tugas, ketersediaan sarana dan prasarana.
- Dimana administrasi muncul secara bersamaan dengan munculnya peradaban manusia dimana administrasi tersebut untuk mencapai tujuan bersama.

Pakar –pakar manajemen menjelaskan bahwa definisi administrasi menurut George R Terry bahwa administrasi merupakan kegiatan yang diawali dengan perencanaan dan diakhiri dengan pengendalian dan pengawasan. Pendapat Arthur Grager, menjelaskan bahwa pengertian administrasi adalah fungsi tata penyelenggaraan terhadap komunikasi dan pelayanan warkat suatu organisasi. Pendapat Sondang P.Siagian, menjelaskan bahwa administrasi merpakan proses kerjasama antara dua orang atau lebih atas dasar rasionalitas terpilih untuk mencapai tujuan yang ditentukan sebelumnya.

Pengertian Kependudukan dan Catatan Sipil

Adalah sebuah peristiwa perdata yang dialami oleh seseorang atau lebih untuk memastikan status perdata seseorang. Terdapat 5 peristiwa hukum dalam kehidupan manusia yang perlu dilakukan pencatatan yaitu :

(1) Status hukum seseorang sebagai subyek hukum pendukung hak dan kewajiban jika seseorang lahir.

(2) Setelah dewasa menentukan status hukum seseorang sebagai suami atau istri dalam ikatan perkawinan menurut Perkawinan, menentukan status hukum seseorang sebagai suami atau isteri dalam ikatan perkawinan menurut hukum.

(3) Menentukan status hukum seseorang sebagai janda atau duda yang bebas dari ikatan suatu perkawinan.

(4) Menentukan status hukum seseorang sebagai ahli waris, jika adanya kematian dari keluarganya.

(5) Menentukan status hukum seseorang dengan adanya penggantian nama dan identitas tertentu dalam hukum perdata..

- Menurut **Subekti** dan **Tjitrosoedibio**

"Sebuah lembaga yang ditugaskan untuk memelihara dan mencatat daftar-daftar atau catatan catatan guna pembuktian status atau peristiwa penting bagi warga negara seperti kelahiran, perkawinan, dan kematian "

- Sedangkan menurut Nico Ngani dan I Nyoman Budi Jaya, menjelaskan bahwa Catatan sipil merupakan suatu lembaga yang bertugas untuk mencatat atau mendaftar setiap peristiwa yang terjadi seperti kelahiran, perkawinan dan kematian dan sebagainya.

Dapat disimpulkan bahwa catatan sipil adalah sebuah lembaga yang mempunyai tugas dan kewajiban untuk melayani masyarakat, dalam bidang Dukcapil. Sebagaimana yang dituangkan dalam Undang-Undang Kependudukan..

(sumber : https://bandungkab.go.id/instansi/disdukcapil).

DESAIN PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif, diskriptif, penelitian kualitatif deskriptif menurut pendapat Moh Nazir adalah suatu kegiatan yang dilakukan secara sistimatis dan alamiah, sehingga penelitian kualitatif peneliti harus turun kelapangan untuk mndapatkan informasi dan data secara langsung dengan cara melakukan observasi dan pengamatan. Dengan melakukan wawancara menjelaskan bahwa penelitian adalah kegiatan yang dilakukan unuk mendapatkan data dan informasi secara sistimatis dalam waktu lama, dengan menggunakan metode ilmiah serta aturan-aturan yang berlaku.

Desain penelitian adalah bagian terpenting dalam suatu penelitian karena desain penelitian membahas cara kerja dalam memahami suatu objek penelitian dan untuk mempermudah pencapaiannya.

Menurut pendapat Sugiyono (2014:1), penelitian kualitatif, pada intinya adalah meneliti kondisi obyek yang alamiah, dan Berdasarkan pada filsafat positivisme serta peneliti merupakan instrument kunci, sumber data diperoleh melalui gabunan antara purposive dan snowball, dimana tehnk penggabungannya menggunakan trianggulasi, serta analisis data bersifat induktif, hasilnya lebih menekankan pada makna generalisasi.

Menurut David Williams sebagaimana dikutip oleh Moleong (2011:5) bahwa "Penelitian kualitatif adalah pengumpulan data pada suatu latar alamiah, dengan menggunakan metode alamaiah, dan dilakukan oleh orang atau peneliti yang tertarik secara alamiah."

Menurut pendapat Denzin dan Lincoin sebagaimana yang dikutip Moleong 2011 :15, bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada. Dari segi penelitian ini penulis tetap mempersoalkan latar alamiah dengan maksud agar hasilnya dapat digunakan untuk menafsirkan fenomena dan yang dimanfaatkan untuk penelitian kualitatif adalah berbagai macam metode penelitian. Dalam metode kualitatif metode yang biasa dimanfaatkan adalah wawancara, pengamatan, dan pemanfaatan dokumen..

Dapat disimpulkan bahwa penelitian kualitataif adalah metode penelitian yang lebh menjelaskan tentang fenomena-fenomena atau obyek yang bersifat alamiah dan natural dimana untuk mendapatkan hasil, peneliti harus turun kelapangan secara langsung.

Metode deskriptif. Menurut Moh. Nazir (2013:54) bahwa metode deskriptif adalah sebagai berikut:

> Metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu obyek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas pariwisata pada masa sekarang dengan tujuan untuk membuat deskripsi, gambaran, atau lukisan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.

Langkah-langkah umum yang sering diikuti dalam penelitian deskriptif menurut Moh. Nazir (2013:58) adalah sebagai berikut :

1. Merumuskan masalah dilakukan dengan memilah-milah data, serta konsepsi dari dari apa yang diselediki.
2. Masalah yang terjadi diteliti secara konsisten, sebelum drumuskan.
3. Dilakukan dengan memberi batas area terkait dengan sejauhmana penelitian akan dilakukan, dengan melakukan pengukuran secara dalam dan dapat dijangkau.

4. Perlu adanya kerangka teori dan konsepsi yang kuat terhadap bidang ilmu yang diteliti. Kemudian kerangka konseptual diturunkan dalam bentuk sebuah hipotesis, lalu dilakukan verifikasi hal ini sejalan dengan kondisi ilmu sosial yang terus berkembang secara dinamis.
5. Memperoleh sumber pustaka yang berhubungan dengan masalah yang akan dipecahkan.
6. Apa-apa yang akan diuji dirumuskan baik secara eksplisit dan implisit.
7. Dalam pengumpulan data, menggunakan tehnik yang cocok dengan data yang akan dibutuhkan.
8. Dapat menginterprestasikan hasil yang berhubungan dengan kondisi sosial yang sedang diselidiki serta memberikan referensi terhadap apa yang ingin diselesaikan.
9. Memberikan rekomendasi-rekomendasi terkait dengan generalisasi dan deduksi dari temuan-temuan serta hipetesis-hipotesis agar dapat dilakukan pengambilan kebijakan saat ditarik kesimpulan.

Dapat ditarik kesimpulan, bahwa metode deskriptif adalah sebuah metode yang menggambarkan suatu kejadian atau peristiwa yang membutuhkan jawaban dari apa yang sedang diteliti. Data yang dikumpulkan berupa kata-kata dan gambar, guna dapat dibuatkan laporan hasil penelitian dengan kutipan-kutipan data yang memberikan gambaran yang jelas dalam penyajian, karena metode yang digunakan dalam penelitian menggunakan metode kualitatif.

Menurut Arikunto (2013:32) bahwa metode penelitian dengan pendekatan induktif yaitu:

Pengembangan konsep atas dasar data yang tersedia, serta mengikuti desain penelitian yang fleksibel sesuai konteksnya, dimana desain yang dimaksud adalah bersifat tidak kaku. Agar memberikan peluang pada peneliti untuk dapat menyesuaikan diri dengan kondisi dilapangan.

Atas dasar uraian tersebut diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pendekatan induktif, merupakan pendekatan yang dapat menyajikan data secara specific dan kemudian dapat disimpulkan bahwa data tersebut bersifat sangat prinsif, sesuai fakta yang terjadi.

Teknik Pengumpulan Data

Kegiatan penelitian, langkah utama adalah dengan mengumpulkan data sebanyak mungkin, karena tujuan utamanya adalah mencari data dan informasi, sehingga diperlukan sebuah tehnik pengumpula data yang tepat, agar data dapat diperoleh secara mudah. Jika tidak menggunakan tehnik yang tepat pengumpulan data akan mengalami kesulitan.

Menurut Sugiyono (2014:62) bahwa:

> Tanpa mengetahui tehnik pengumpulan data yang tepat, peneliti akan mengalami kesulitan didalam penelitian, sehingga peneliti harus menguasai tehnik pengumpulan data, dan ini merupakan langkah yang sangat strategis didalam penelitian yang dilakukan, karena data harus didapat sesuai standar data yang ditetapkan.

Menurut Arikunto (2010:22) data dibedakan menjadi 2 yaitu data primer dan data sekunder yakni:

> Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dengan melakukan wawancara dengan nara sumber yang dapat dipercaya, dengan lisan maupun tertulis. Adapun data

sekunder diperoleh dari sumber –sumber dokumen-dokumen, studi pustaka dan dokumen lainnya terkait dengan penelitian yang sedang dilakukan.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan data primer dengan mengunjungi lokasi lokasi pelayanan publik dimaksud dan dengan jelas mendapatkan gambaran.Menurut Arikunto (2010:172), pada kegiatan identi ikasi sumber data terdapat tiga kategori yaitu :

1). Nara sumber atau orang pribadi atau kelompok, yang dapat memberikan informasi, melalui tehnik wawancara baik melalui pengisian angket maupun jawaban tertulis.

2). Tempat atau lokasi dimana penelitian itu dilakukan, dengan menampilkan keadaan yang sebenarnya, baik dalam keadaan diam maupun bergerak.

3). Data yang diperoleh melalui kertas yang telah diisi dengan tanda-tanda atau huruf-huruf, angka-angka serta gambar dan symbol-simbol lain yang dapat digunakan dalam penelitian.

Cara-cara yang ditempuh penulis dalam pengumpulan data melalui instrumen sebagai berikut :

Wawancara

Tehnik wawancara adalah sebuah proses kegiatan dalam mencari data penelitian, dan dilakukan Tanya jawab secara langsung dengan nara sumber, dengan menggunakan alat yang dinamakan interview guide (panduan wawancara).Sumber : Nazir (2013:193)

"Wawancara adalah pertemuan dua orang untuk berdiskusi dan bertukar pikiran serta informasi sesuai topik tertentu yang dibutuhkan dalam penelitian,(sumber Sugiyono 2014:72)"

Sedangkan pendapat Arikunto, (2006 :155_ menjelaskan bahwa wawancara adalah sebuah dialog yang dilakukan oleh pewawancara dengan yang diwawancarai, guna memperoleh informasi"

Pelaksanaannya dilakukan dengan dua pedoman wawancara yang meliputi :

a. Jika wawancara dilakukan dengan tidak terstruktur, maka pedomannya hanya memuat garis besar yang akan ditanyakan.
b. Dan jika wawancara dilakukan secara terstruktur, maka pedoman wawancara disusun secara terperinci dan menerupai check-list, dimana pewawancara tinggal membubuhi tanda v saja sesuai dengan check yang dipilihnya.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan wawancara tidak terstruktur, dimana interview atau wawancara ini hanya menanyakan garis-garis besar tentang hal yang penulis teliti. Kreativitas dalam bertanya sangat diperlukan dimana penulis adalah sebagai pengemudi jawaban responden.

Adapun yang penulis wawancarai adalah beberapa masyarakat yang membutuhkan pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil di Kota Bandung, disaat peneliti observasi langsung ditempat, antara lain: Bpk Usep Surdata, Ibu Rusminah dan Bpk Dayat Supriatna warga kota Bandung. Di Lokasi Pelayanan.

Observasi

"Observasi merupakan kegiatan didalam peneitian dimana peneliti terjun secara langsung kelapangan, untuk melakukan pengamatan secara langsung, atas prilaku dan aktifitas individu dialokasi yang diamati. Sumber : Creswell (2014 : 267). "

Muhammad Idrus (2009:101) menjelaskan bahwa observasi atau

pengamatan yang dilakukan oleh peneliti, dengan turun secara langsung kelapangan, untuk mendapatkan data dan informasi dimana peneliti tidak menutup diri, atau tidak secara diam-diam datang, tetapi dengan melibatkan masyarakat atau aparat yang terkait dalam penelitian. Untuk mendapatkan data peneliti melakukan aktifitas dalam keseharian secara langsung, dengan memperhatikan apa yang terjadi dilapangan dan mendengarkan apa yang menjadi permasalahan, dengan mempelajari dokumen-dokumen yang telah dimilikinya.

Dalam penelitian kualitatif, observasi merupakan kegiatan yang sangat penting yang harus dilakukan oleh peneliti, sehingga tehnik observasi dalam mengamati fenomena-fenomena yang terjadi tepat dilakukan dengan melakukan pencatatan pencatatan untuk dapat dianalisis dan ditarik kesimpulan.

- **Dokumentasi**

Dokumentasi merupakan data pelengkap yang melengkapi hasil wawancara yang dilakukan peneliti, guna dapat memperjelas tentang kondisi riil dilapangan yang akan dituangkan melalui dokumen ataupun file dan gambar yang diperoleh.

Menurut Sugiyono (2014:82) bahwa dokumen merupakan catatan atas peristiwa yang sudah berlalu dan berbentuk tulisan atau gambar serta karya-karya yang monumental namun datanya masih dapat dijadikan bahan pembanding dengan hasil observasi dilapangan. Sedangkan Arikunto (2013:201) menjelaskan bahwa dokumen-dokumen merupakan catatan atas peristiwa yang pernah terjadi sebelumnya dan dapat berwujud gambar atau tulisan-tulisan. Lebih lanjut Arikunto (2013:201), menjelaskan bahwa dokumentasi dapat berupa :pedoman-pedoman yang membuat garis –garis besar atau kategori data yang akan dicari dan ditanyakan oleh peneliti. Serta Chek list atas daftar variable yang akan dikumpulkan dimana peneliti tinggal memberikan tanda tally setiap data yang dimunculkan dimaksud..

Menurut Sedarmayanti dan Syarifudin Hidayat (2011:86) bahwa:

> Untuk memperluas bahan penyelidikan, peneliti dapat menggunakan dokumen-dokumen baik secara tertulis maupun gambar-gambar dan ini merupakan sumber data atas peristiwa masa lalu yang akurat dan dapat dikolaborasi dengan hasil pengamatan dilapangan, atas peristiwa-peristiwa yang terjadi, dan ditemukan pada saat obsevasi yang dilakukan peneliti.

Teknik Analisis Data

Analisa data yang terkumpul dapat memberikan arti dan dapat dijabarkan lebih lanjut serta memiliki makna yang berguna dalam melakukan pemecahan masalah guna dapat dicapai tujuan penelitian, sehingga tehnik analisa data harus tepat dan benar dilakukan dalam proses penelitian yang dilakukan. Sugiyono berpedapat bahwa analisa datamerupakan tumus dan penyusunan secara sistimatis atas data yang diperoleh dari wawancara yang dilakukan dengan nara sumber dan catatan-catatan yang dapat dilakukan pada saat dilapangan. Dokumentasi yang dilakukan dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, serta menjabarkan kedalam unit-unit dengan melakukan sintesa.

"Aktifitas dalam analisis data yaitu tahapan reduksi data, display data, dan verifikasi atau penarikan kesimpulan " (sumber Sugiyono 2014:92). Dan lebih lanjut dijelaskan sebagai berikut :

1. Tahap Reduksi Data

   Diawali dengan melakukan proses pemilihan, penyederhanaan, pengabtrakan dan transformasi dari data kasar yang ditemui dilapangan dengan

dicatat secara tertulis. Sehingga reduksi data dapat dilakukan secara terus menerus seiring dan sejalan dengan penelitian yang sedang berlangsung.. Dan langkah berikutnya adalah dengan melakukan analisis dari data-data yang telah direduksi dan dipilah-pilah terhadap data mana yang akan terpakai, sert dengan melakukan semacam ringkasan ringkasan sejumlah bagian dimaksud. Guna dapat menajamankan [47]u menggolongkan data agar mudah untuk dilakukan penarikan kesimpulan dan dilanjutkan kemudian dengan proses verifikasi.

2. Display Data

Menurut Miles dan Hubermen dalam [24]lus(2009:151), berpendapat bahwa sekumpulan informasi yang tersusun dan dapat memberikan kemungkinan untuk dilakukan kesimpulan serta tindakan diman[30]reduksi data dilakukan dengan cara mencermati penyajian data ini, sehingga dengan mudah untuk memahami apa yang sedang terjadi dan

[26]a yang harus dilakukan. Dimana peneliti akan lebih mudah untuk memahami apa yang sedang terjadi dana apa yang harus dilakukan.

3. Verifikasi dan Penarikan Kesimpulan

Akhir dari kegiatan penelitian yang dilakukan adalah dengan melakukan verifikasi data dan menarik kesimpulan serta memberikan makna atas penarikan data yang ditampilkan. Dim[22]a makna dapat diberikan sejauhmana pemahaman peneliti, dan interprestasi yang dilakukannya. Cara-cara yang dapat dikerjakan adalah den[35]membuat catatan catatan sebagai pola dan tema yang sama dengan pengelompokkan dan pencarian kasus-kasus negative. (dalam arti kasus mempunyai keunikan dan penyimpangan yang berbeda-beda dengan kebiasaan yang terjadi disekitar masyarakat).

HASIL DAN BAHASAN

[8]Disdukcapil Kota Bandung pada siang hari sangat sib[8]k. Masyarakat banyak beraktifitas untuk mengurus beberapa dokumen kependudukan dibeberapa loket-loket yang disediakan. Dan dilengkapi dengan adanya kotak-kotak saran dan kota pengaduan.

Sebenarnya masyarakat tidak perlu datang untuk mengurus dokumen kependudukan,masyarakat cukup mela[8]kan antrean pelayanan secara on-line yang dapat diakses melalui situs disdukcapil.bandung,go,id. Karena masyarakat dapat dengan melakukan akses dan mengetahui kapan masyaakat mendapat gilirannya tiba untuk mendapatkan pelayanan. Jika dibandingkan masyarakat harus datang sejak pagi buta dan menunggu gilirannya, memakan waktu hingga sore hari.

Disdukcapil Kota Bandung memberikan pelayanan dasar diantar[8]nya :1.pembuatan akte kelahiran,2.Kartu Tanda Penduduk,3.Sinkronisasi Nomor Induk KependudukanNIK),4.pindah dan datang, serta jenis pelayanan lainnya yang ter[8]kait dengan tugas pokok fungsi Disdukcapil Kota Bandung. Disdukcapil Kota Bandung berusaha terus menerus untuk memperbaiki sistim pelayanan, agar masyarakat tidak membludak datang kekantor Disdukcapil Kota Bandung. Masyarakat cukup mengambil nomor antrean secara on-line dan tinggal menunggu giliran sesuai nomor antrean melalui SMS" **(sumber: Disdukcapil Kota Bandung**).

Khususnya untuk pelayanan publik, yang dapat dilakukan dari rumah melalui aplikasi online sangat diutamakan, namun bagi pelayanan-pelayanan yang tidak dapat dilakukan dengan aplikasi online, dilakukan dengan secara tradisional (manual) dimana warga masyarakat yang ingin mendapatkan

pelayanan publik harus datang berkunjung kekantor dinas pelayanan yang dibutuhkan, misalnya Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, dalam hal pembuatan E-KTP, dan urusan yang sifatnya warga masyarakat harus datang kekantor pelayanan, mereka harus datang dan berkunjung pada Kantor Dinas yang diperlukannya. Dengan jam operasional Kantor dimaksud dibatasinya jam operasionalnya, dan masyarakat yang membutuhkan pelayanan dibatasi, dan secara bertahap bergantian, dengan tetap menjaga jarak dan menggunakan masker.

Dalam melakukan pelayanan publik, kebijakan yang dilakukan adalah dengan membuka sentral-sentral pelayanan publik, khususnya terkait dengan kependudukan dan catatan sipil diantaranya :

1. Yang dilayani dilokasi Café Geulis, adalah pelayanan perekaman, dan pencatatan KTP Elektronik, Akta Kelahiran, Akte Kematian dan Kartu Identitas Anak.
2. Pelayanan-pelayanan publik dibuka di 45 titik, diKantor-Kantor Kecamatan untuk melayani administrasi kependudukan dan catatan sipil.
3. BTC Mall dan Kantor Disdukcapil dan wilayah timur, Metro Indah Mall.
4. Ketersediaan mobil keliling dari Dinas Dukcapil (10 mobil) mapeling, sehingga tidak ada alasan penduduk tidak mendapatkan pelayanan, Dinas Dukcapil bekerja selama 7(tujuh) hari kerja, dimana hari minggu buka dari jam 10.00 WIB sampai dengan jam 15.
5. Akan segera diluncurkan aplikasi pemutahiran data kependudukan mandiri pengaduan cepat layanan administrasi satu anjungan mandiri.

Ini dilakukan agar memberikan kemudahan dalam pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil bagi masyarakat.

Kota Bandung dalam menyiapkan stok blanko KTP-el mendapatkan support dari Kementerian Dalam Negeri, ini dilakukan agar memiliki cadangan blanko KTP-el dan masyarakat dapat dengan cepat dilayani dalam pembuatan KTP-El.

Gerai-gerai layanan di Kota Bandung sudah lama mengupayakan hadirnya. Dan saat ini secara geografis penyebarannya sudah terbilang merata.

Walaupun pandemic covid 19, masih belum mereda di Kota Bandung, dimana baru-baru ini pada bulan Juni 2020, Kota Bandung masih masuk zona merah, dimana dibeberapa lokasi pasar tradisional masih ada warga masyarakat yang tertular secara positif covid 19, sehingga pasar ditutup untuk sementara waktu selama 3 (tiga) hari untuk dilakukan sterilisasi dengan dilakukan penyemprotan dengan disinfektan oleh Dinas Kesehatan Kota Bandung dan PMI Kota Bandung. Dengan diberikannya pelonggaran PSBB transisi, dengan adaftasi kebiasaan baru, masih saja sebahagian warga masyarakat yang tidak disiplin dalam penerapan protokol kesehatan, sehingga dibeberapa wilayah kota Bandung terdapat warga yang tertular covid 19. Dan diwilayah Kecamatan Hegarmanah, warga tertular covid 19, dan telah ditangani dibawa kerumah sakit Distira Kota Cimahi, sebahagian diisolasi secara mandiri dirumah masing-masing.

Namun pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Dukcapil Kota Bandung tetap berjalan dengan baik, warga masyarakat dapat terlayani dengan baik.

SIMPULAN

Ditengah-tengah pandemic covid 19 yang belum mereda di Kota Bandung, beberapa kebijakan telah dilakukan didalam pelayanan publik bagi warga kota Bandung, Dinas yang bertanggungjawab dalam pelayanan kependudukan dan catatan sipil adalah :

- Dinas Dukcapil Kota Bandung, untuk melayani warga masyarakat yang membutuhkan pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil, telah melakukan beberapa kebijakan dengan membuka tempat-tempat pelayanan di 45 titik kantor-kantor pelayanan, sehingga masyarakat semua merasa terlayani dengan baik, dan Dinas Dukcapil, bekerja melayani masyarakat dalam seminggu, selama 7 (tujuh) hari kerja, dan ini disupport oleh Direktorat Jenderal Kependudukan dan Catatan Sipil Kementerian Dalam Negeri.
- Dinas Dukcapil juga saat ini telah menyiapkan 10 mobil yang dapat melakukan pelayanan secara mobile keliling disemua wilayah Kota Bandung, dengan mendatangi lokasi-lokasi warga masyarakat yang jauh dari kantor pelayanan Dinas Dukcapil Kota Bandung.
- Dengan adanya pelayanan mobil keliling ini dapat membantu dan mempermudah warga masyarakat yang ingin membuat dan membutuhkan dokumen kependudukan dan catatan sipil di Kota Bandung.

SARAN

Pelayanan yang dilakukan Dinas Dukcapil kota Bandung, telah berjalan dengan baik, namun untuk tetap konsisten dalam pelayanan kepada warga masyarakat Kota Bandung, perlu kiranya adanya :

1. Peningkatan pelaksanaan pengawasan dan pengendalian dari Pemkot Bandung.
2. Perlu diupayakan adanya kotak-kotak pengaduan bagi warga masyarakat, untuk dapat melaporkan keluhan-keluhan atas pelayanan yang diterimanya.
3. Tetap menjaga konsisten pelayanan yang baik bagi warga masyarakat Kota Bandung.

DAFTAR PUSTAKA

Moleong, Lexy J. (1990). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya

Nazir, Moh. 2013. *Metode Penelitian.* Bogor: Ghalia Indonesia

Thoha (dalam Sedarmayanti 2010:243) Tentang pelayanan Publik

Creswell, John W. 2014. *Penelitian Kualitatif dan Desain Riset*, edisi Ketiga : PT. Pustaka Belajar..

Moleong, Lexy J. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif.* Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.

Undang-undang Nomor 6 Tahun 2018 Tentang Karantina Kesehatan **Disdukcapil Kota Bandung**

https://bandungkab.go.id/instansi/disdukcapil

liputan6.com pada tanggal 6 April 2020

JURNAL DUKCAPIL BU ROSMERY K. 4

ORIGINALITY REPORT

29%	29%	12%	17%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	badungkab.go.id Internet Source	2%
2	docplayer.info Internet Source	1%
3	repository.umsu.ac.id Internet Source	1%
4	repositori.usu.ac.id Internet Source	1%
5	www.maxmanroe.com Internet Source	1%
6	ombudsman.go.id Internet Source	1%
7	id.123dok.com Internet Source	1%
8	www.menpan.go.id Internet Source	1%
9	didisuryadi94.blogspot.com Internet Source	1%

10	Submitted to iGroup Student Paper	1 %
11	core.ac.uk Internet Source	1 %
12	rri.co.id Internet Source	1 %
13	repository.radenintan.ac.id Internet Source	1 %
14	ejournal2.undip.ac.id Internet Source	1 %
15	www.scribd.com Internet Source	1 %
16	Submitted to Universitas Negeri Surabaya The State University of Surabaya Student Paper	1 %
17	eprints.undip.ac.id Internet Source	<1 %
18	Submitted to Institut Pemerintahan Dalam Negeri Student Paper	<1 %
19	archive.org Internet Source	<1 %
20	eprints.ipdn.ac.id Internet Source	<1 %

21	Submitted to Program Pascasarjana Universitas Negeri Yogyakarta Student Paper	<1 %
22	eprints.walisongo.ac.id Internet Source	<1 %
23	etheses.uin-malang.ac.id Internet Source	<1 %
24	repository.iainpurwokerto.ac.id Internet Source	<1 %
25	digilib.unila.ac.id Internet Source	<1 %
26	ejournal.uniks.ac.id Internet Source	<1 %
27	digilib.uinsby.ac.id Internet Source	<1 %
28	jurnal.untan.ac.id Internet Source	<1 %
29	www.slideshare.net Internet Source	<1 %
30	eprints.umpo.ac.id Internet Source	<1 %
31	jurnal.unigal.ac.id Internet Source	<1 %
32	Submitted to Universitas Muria Kudus	

	Student Paper	<1%
33	Submitted to Universitas Putera Batam Student Paper	<1%
34	adoc.pub Internet Source	<1%
35	Submitted to Universitas Islam Negeri Raden Fatah Student Paper	<1%
36	www.bekasikota.go.id Internet Source	<1%
37	Submitted to Universitas Jember Student Paper	<1%
38	123dok.com Internet Source	<1%
39	Submitted to UIN Sunan Gunung DJati Bandung Student Paper	<1%
40	eprints.iain-surakarta.ac.id Internet Source	<1%
41	openlibrary.telkomuniversity.ac.id Internet Source	<1%
42	guruakuntansi.co.id Internet Source	<1%

43	jurnal.unissula.ac.id Internet Source	<1 %
44	pasca.unila.ac.id Internet Source	<1 %
45	Raden Siti Mariam, Muhammad Firli Hidaya, Irma Inesia Sri Utami. "Antisipasi Penurunan Keterampilan Sosio-emosional Pelajar Saat Pandemik COVID-19", Educivilia: Jurnal Pengabdian pada Masyarakat, 2020 Publication	<1 %
46	afidburhanuddin.wordpress.com Internet Source	<1 %
47	eprints.umm.ac.id Internet Source	<1 %
48	pusbangsdm.kemenparekraf.go.id Internet Source	<1 %
49	repository.isi-ska.ac.id Internet Source	<1 %
50	republika.co.id Internet Source	<1 %
51	text-id.123dok.com Internet Source	<1 %
52	trisna54.blogspot.com Internet Source	<1 %

53	www.ohtheme.com Internet Source	<1 %
54	digilib.uinsgd.ac.id Internet Source	<1 %
55	proceeding.unisba.ac.id Internet Source	<1 %
56	repositori.uin-alauddin.ac.id Internet Source	<1 %
57	repository.ung.ac.id Internet Source	<1 %
58	www.docstoc.com Internet Source	<1 %
59	www.kompasiana.com Internet Source	<1 %
60	zombiedoc.com Internet Source	<1 %
61	repository.uhamka.ac.id Internet Source	<1 %

Exclude quotes	Off	Exclude matches	Off
Exclude bibliography	Off		