

## **KUALITAS PELAYANAN AKTA KELAHIRAN DI KABUPATEN BANDUNG**

### ***QUALITY OF BIRTH CERTIFICATE SERVICES IN BANDUNG DISTRICT***

Novianty Ayu Rubiandini<sup>1</sup> Budi Kurniadi<sup>2</sup>

<sup>1</sup>)Prodi Ilmu Pemerintahan, Universitas Langlangbuana

#### **ABSTRAK**

Masalah dalam penelitian ini kualitas pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung belum optimal, Tujuan penelitian untuk menganalisis bagaimana kualitas pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung. Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Kualitas Pelayanan melalui dimensi : bukti bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati. Metode penelitian yang digunakan deskriptif dengan pendekatan kualitatif, Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam, dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung dalam pelaksanaan belum sesuai dengan Keputusan Bupati Bandung Nomor 470/160/2019 Tentang Penetapan Standar Pelayanan di Lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung. Terdapat hambatan diantaranya masih belum idealnya SDM petugas pelayanan akta kelahiran , kurangnya sarana dan prasarana seperti komputer dan printer untuk pencetakan, kurangnya daya tanggap petugas dalam melayani masyarakat, serta ketepatan waktu yang belum sesuai dengan *standar operating procedure* sehingga pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung masih perlu meningkatkan kualitas pelayanan demi kenyamanan masyarakat. Untuk mengatasi faktor penghambat dalam pelayanan akta kelahiran ialah Peningkatan kapasitas sumber daya manusia aparatur guna menunjang keberhasilan pelaksanaan keseluruhan proses penyelenggaraan pelayanan pendaftaran pencatatan sipil khususnya pelayanan akta kelahiran, diantaranya dengan menambah sumber daya manusia dan melakukan Bimtek kepada pegawai dilingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung serta Evaluasi setiap bulan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, Sarana dan prasarana pelayanan yang sesuai dengan standar Ombudsman RI (ORI) di lingkungan DISDUKCAPIL Kabupaten Bandung , Penataan kembali sistem aplikasi penyelenggaraan pelayanan SAKEDAP secara berkala, diantaranya dengan melakukan up grade system aplikasi.

*Kata Kunci : Kualitas , Pelayanan , Akta Kelahiran*

#### **ABSTRACT**

*The problem in this study is the quality of birth certificate services at the Bandung Regency Population and Civil Registration Office. The theory used in this research is Quality of Service through the dimensions: physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, empathy. The research method used is descriptive with a qualitative approach, data collection techniques through observation, in-depth interviews, documentation. The results showed that the birth certificate service at the Bandung Regency Population and Civil Registration Service was not in accordance with the Bandung Regent's Decree Number 470/160/2019 concerning the Setting of Service Standards within the Bandung Regency Population and Civil Registration Service. There are obstacles including the lack of ideal human resources for birth certificate service officers, lack of facilities and infrastructure such as computers and printers for printing, lack of responsiveness of officers in serving the community, and timeliness that is not in accordance with standard operating procedures. Birth certificate services at the Department*

*of Population and Civil Registration of Bandung Regency still need to improve the quality of services for the convenience of the community to overcome the inhibiting factors in birth certificate services, namely increasing the capacity of the human resources of the apparatus to support the successful implementation of the entire process of providing civil registration services, especially birth certificate services, including by adding human resources and conducting technical guidance to employees within the Bandung Regency Population and Civil Registration Service. and Evaluation every month to improve service quality, service facilities and infrastructure in accordance with the RI Ombudsman (ORI) standards in the Bandung Regency DISDUKCAPIL environment, Rearrangement of the application system for SAKEDAP service delivery on a regular basis, including by upgrading the application system.*  
*Keywords: Quality, Service, Birth Certificate*

## 1. PENDAHULUAN

Pada pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang telah diamandemen mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna bahwa negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik dan pelayanan administratif.

Pemerintah sebagai service provider (Penyedia Jasa) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Apalagi pada era otonomi daerah kualitas dari pelayanan aparatur pemerintah akan semakin ditantang untuk lebih optimal, kompeten dan mampu

menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat, baik dari segi kuantitas maupun dari segi kualitas. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah mempunyai tugas memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam berbagai bidang aspek kehidupan.

Dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah secara tegas telah diamanatkan bahwa untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat akan ditempuh melalui 3 jalur, yakni: peningkatan pelayanan publik, pemberdayaan masyarakat dan peran serta masyarakat. Maka pelayanan publik mempunyai peranan yang sangat penting sebagai salah satu tugas umum pemerintah disamping regulasi dan pemberdayaan. Salah satu bentuk dari pelayanan publik yaitu pelayanan administrasi kependudukan yang berada di suatu pemerintahan daerah.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintahan kepada masyarakat adalah pelayanan dalam bidang kependudukan. Unsur kependudukan sangat memegang peranan dalam berbagai segi, khususnya bidang pembangunan Nasional sebagai bahan dasar dalam rangka perumusan strategis di bidang kewarganegaraan, karena hampir semua kegiatan pembangunan baik yang bersifat sektoral maupun lintas sektor terkait dengan kependudukan atau dengan kata lain penduduk harus menjadi subyek sekaligus objek pembangunan.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil adalah instansi pelayanan yang bersentuhan langsung dengan masyarakat yang bertugas memberikan pelayanan

seperti pelayanan pendaftaran penduduk dan pelayanan pencatatan sipil. Salah satunya yaitu pelayanan penerbitan akta kelahiran.

Akta kelahiran merupakan salah satu identitas yang dapat membuktikan bahwa yang bersangkutan memiliki kejelasan status dalam kekuatan hukum tetap dan kependudukan hukum yang sama sebagai Warga Negara Indonesia. Setiap kelahiran wajib dilaporkan oleh penduduk kepada instansi pelaksana ditempat terjadinya

peristiwa kelahiran. Oleh karena itu, kepemilikan akta kelahiran adalah hak setiap warga negara, dan negara berkewajiban untuk menjamin terlaksananya hak tersebut melalui pegawai catatan sipil.

Arti penting dari kepemilikan akta kelahiran yakni menjadi bukti bahwa Negara mengakui atas identitas seseorang yang menjadi warganya, sebagai alat dan data dasar bagi pemerintah untuk menyusun anggaran nasional dalam bidang pendidikan, kesehatan, sosial dan perlindungan anak, merupakan bukti awal kewarganegaraan dan identitas diri pertama yang dimiliki anak, menjadi bukti yang sangat kuat bagi anak untuk mendapatkan hak waris dari orangtuanya, mencegah pemalsuan umur, perkawinan dibawah umur, tindak kekerasan terhadap anak, perdagangan anak, karena anak secara yuridis berhak untuk mendapatkan

perlindungan, kesehatan, pendidikan, pemukiman, dan hak-hak lainnya sebagai warga negara.

Sampai saat ini masih banyak anak Indonesia yang identitasnya belum tercatat dalam akta kelahiran, secara de jure keberadaannya dianggap tidak ada oleh negara. Hal ini mengakibatkan banyak permasalahan yang terjadi berpangkal dari

manipulasi identitas anak. Semakin tidak jelas identitas seorang anak, maka semakin mudah terjadi eksploitasi terhadap anak seperti anak menjadi korban perdagangan bayi dan anak, tenaga kerja dan kekerasan. Maka dari itu dituntut oleh Negara dan masyarakat bahwa pelayanan dibagian kependudukan haruslah berkualitas.

Permasalahan pelayanan publik yang tidak berkualitas dipicu oleh berbagai hal yang kompleks, mulai dari budaya birokrasi yang bersifat paternalistik, lingkungan kerja yang tidak kondusif terhadap perubahan zaman, rendahnya sistem reward dalam birokrasi, lemahnya mekanisme punishment bagi aparat birokrasi, rendahnya kemampuan aparat birokrasi untuk melakukan tindakan diskresi, serta komitmen pimpinan daerah untuk menciptakan pelayanan yang responsif, akuntabel dan transparansi.

Pelayanan penerbitan Akta kelahiran dulu bisa dilakukan di Kecamatan tetapi setelah ada peraturan terbaru yaitu penebitan akta kelahiran hanya di lakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil . Peraturan Bupati Bandung Nomor: 37 Tahun 2017 Tentang Pelayanan Kepemilikan Akta Kelahiran Di Kabupaten Bandung melakukan pelayanan pencatatan kelahiran atas pengajuan permohonan

secara regular, penerbitan kutipan akta kelahiran yang pelaporannya dilakukan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 diselesaikan dalam waktu 1 (satu) hari dan penyerahan kutipan akta kelahiran dilakukan di loket pelayanan Dinas.

Berdasarkan pengamatan awal yang telah dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung bahwa terdapat beberapa indikasi masalah mengenai kualitas pelayanan akta kelahiran sebagai berikut :

1. Kemudahan dalam prosedur pelayanan akta kelahiran yang masih manual serta Sarana dan prasarana pelayanan Akta Kelahiran masih belum memadai.

2. Kesigapan petugas dalam melayani masyarakat masih belum optimal serta kekurangan Sumber Daya Manusia dalam bidang pelayanan pencatatan sipil di Kabupaten Bandung

3. Kurang berjalannya inovasi – inovasi yang diluncurkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung salah satunya Sistem Pelayanan Kependudukan Terpadu (SAKEDAP).

4. Ketepatan waktu yang belum sesuai dalam penyelesaian pelayanan

5. Pelayanan yang tidak sesuai Standar Operating Procedure mengenai kompetensi pelaksana (kode etik) baik perhatian serta kesopanan petugas dalam melayani masyarakat.

Berdasarkan pada temuan-temuan tersebut, pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung dituntut untuk memberikan kualitas pelayanan yang sangat baik, sehingga peneliti menganggap perlu untuk mengkaji lebih lanjut melalui penelitian yang mendalam mengenai kualitas pelayanan dalam pembuatan akta di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung. Dari temuan-temuan diatas peneliti tertarik untuk mengangkat masalah dengan Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Di Kabupaten Bandung. Secara teknis Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil menangani pelayanan masyarakat dibidang penerbitan akta kelahiran sehingga ada hubungan yang dinamis antara petugas dan masyarakat.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 1.1 Pelayanan Publik

Pelayanan publik (*public service*) merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara.

Pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara (2000) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi Pemerintahan di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### 1.2 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan kondisi terciptanya suatu hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan, baik berupa jasa, manusia. Pelayanan publik merupakan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggaraan Negara. Negara didirikan oleh masyarakat dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

### 1.3 Dimensi dan Indikator Pelayanan

Menurut Zeithaml dkk dalam Mardo 2016, Kualitas Pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu: *Tangibel* (Berwujud), *Reliability*, (Kehandalan) *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Masing-

masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut :

1. *Tangible* (Kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, komputersasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi dan sebagainya).
2. *Reliability* (Kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang dipercaya).
3. *Responsiveness* (Kesanggupan untuk membantu menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan pelanggan).
4. *Assurance* (Kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan pelanggan)
5. *Emphaty* (Sikap tegas tetapi perhatian dari pelanggan dari pegawai).

#### **1.4 Akta Kelahiran**

Akta kelahiran adalah suatu dokumen identitas autentik yang wajib dimiliki setiap warga negara Indonesia. Dokumen ini sebagai bukti sah terkait status dan peristiwa kelahiran seseorang dan termasuk hak setiap anak Indonesia. Pencatatan

kelahiran memberikan pengakuan hukum dari negara terhadap identitas, silsilah dan kewarganegaraan seseorang yang diwujudkan melalui dokumen pencatatan kelahiran, yaitu akta kelahiran. Kelahiran merupakan kehadiran anggota keluarga baru yang harus segera dilaporkan. Kepemilikan Akta Kelahiran merupakan wujud pemenuhan kewajiban dan tanggung jawab orang tua terhadap anak. Meskipun akta kelahiran merupakan dokumen yang sangat penting, namun masih banyak masyarakat yang enggan mengurusnya secara cepat. Mereka sering menunda pengurusannya karena malas. bahkan masih ada yang tidak mau mengurusnya sama sekali. Padahal idealnya, pembuatan akta kelahiran dilakukan dalam waktu 60 hari sejak persalinan.

### **3. METODE PENELITIAN**

Adapun metode penelitian yang digunakan untuk Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran di Kabupaten Bandung adalah metode penelitian kualitatif deskriptif. Dimana peneliti secara langsung pergi ke lokasi kemudian mempelajari dan memahami situasi yang terjadi, selain itu juga peneliti mengamati, mencatat, bertanya, menggali sumber-sumber yang berkaitan dengan fenomena yang terjadi di lapangan. Baru setelah itu data yang

diperoleh dianalisis dengan berdasar pada teori dan tidak dituangkan dalam bentuk angka melainkan dalam bentuk uraian naratif (Purnia & Alawiyah, 2020: 6).

Dengan menggunakan pendekatan penelitian kualitatif ini penenliti mendapat sumber data tentang pelayanan Akta Kelahiran di Kabupaten Bandung dari narasumber yang dipercaya dan dapat digali informasinya secara mendalam. Selain itu dengan memakai pendekatan ini peneliti dpat terus merespon serta memberikan interpretasi terhadap gejala yang terjadi berkaitan dengan dengan penelitian ini. oleh karena itu, digunakanlah penelitian kualitatif sebagai metode penelitian ini sehingga mendapatkan deskripsi yang jelas tentang data informasi yang dibutuhkan agar tetap in fact atau sesuai dengan fakta yang ada, serta bukan rekaan semata. Teknik pengumpulan data merupakan "usaha untuk mengumpulkan data-data atau informasi yang berkaitan dengan yang ingin diteliti yang berupa fakta.

#### **4. PEMBAHASAN**

##### **4.1 Tangible**

Pada Dimensi Tangible atau bukti fisik, peneliti menggunakan 2 parameter yaitu memadainya sarana dan prasarana dan kemudahan dalam

proses pembuatan akta kelahiran, peneliti simpulkan bahwa, Kualitas Pelayanan Dokumen Akta Kelahiran masih belum optimal dengan belum memadainya sarana prasarana seperti komputer dan printer serta tempat penyimpanan dokumen karena itu menjadi penghambat dalam pelayanan serta sarana prasarana lainnya seperti mushola dan tempat fotocopy yang dimana merupakan kebutuhan dalam memfasilitasi masyarakat agar nyaman dan sejahtera bagi masyarakat. Dalam kemudahan proses pembuatan akta kelahiran sudah cukup , mungkin lebih ditingkatkan lagi dalam pelayanannya dengan disediakan langsung alur proses serta persyaratannya seperti apa agar memudahkan masyarakat supaya tidak mengantri di depan pintu.

##### **4.2 Reability**

Pada Dimensi Realibility atau Kehandalan, peneliti menggunakan 2 parameter yaitu kesigapan dalam pelayanan akta kelahiran dan memadainya SDM petugas pelayanan. Peneliti dapat menyimpulkan bahwa pelayanan Akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung belum optimal dikarenakan kekurangannya Sumber

Daya Manusia yang membuat pelayanan menjadi tidak terselesaikan sesuai aturan, Dengan demikian diperlukannya jumlah petugas layanan akta kelahiran untuk mempercepat proses penerbitan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Bandung serta dalam kesigapan melayani masyarakat petugas masih terbatas karena faktor dari ketidakstabilan jaringan yang membuat kualitas pelayanan menjadi tidak optimal.

#### 4.3 Responsiveness

Pada Dimensi Responsiveness atau daya tanggap, peneliti menggunakan 2 parameter yaitu merespon masyarakat dan menindaklanjuti keluhan masyarakat. Peneliti dapat menyimpulkan bahwa dalam aplikasi SAKEDAP masih banyak kekurangan mengenai kestabilan atau sistem pada aplikasi ini yang harus segera ditindaklanjuti. Karena tidak ada kepastian atau respon baik melalui WA atau Aplikasi SAKEDAP itu sendiri terhadap keluhan masyarakat. Dengan begitu masyarakat masih saja harus pergi ke Dinas.

#### 4.4 Assurance

Pada Dimensi Assurance atau jaminan, peneliti menggunakan 2 parameter yaitu petugas memberikan ketepatan waktu dalam pelayanan dan pengetahuan aparatur petugas pelayanan akta kelahiran. Peneliti menyimpulkan bahwa ketepatan waktu dalam pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung belum sesuai dengan aturan yang ada, perlu adanya konsistensi ketepatan waktu agar terciptanya optimalisasi kualitas pelayanan pembuatan dokumen khususnya akta kelahiran sesuai Standar Operating Procedure Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung. Namun dalam segi pengetahuan aparatur dalam melayani penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung sudah cukup baik. Pengetahuan yang dimiliki oleh pegawai juga harus dapat diimbangi dengan sarana prasarana yang memadai karna satu dengan yang lain saling terikat.

#### 4.5 Emphaty

Pada Dimensi Emphaty atau Empati, peneliti menggunakan 2 parameter yaitu petugas memberikan



pelayanan dengan sikap yang ramah dan petugas melayani dengan sikap yang tulus dan tidak diskriminatif. Peneliti menyimpulkan bahwa dalam melayani masyarakat petugas pelayanan melayani dengan tulus dan tidak membeda-bedakan demi mengoptimalkan kualitas pelayanan tidak diskriminatif merupakan hal yang penting. Hanya saja dalam kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan kurang baik menunjukkan adanya kekecewaan masyarakat terhadap pelayanan yang mereka terima selama mengurus permohonan penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung.

## 5. SIMPULAN

Pelayanan penerbitan Akta Kelahiran merupakan faktor penting untuk legalitas penduduk. Karena penerbitan Akta Kelahiran merupakan penunjang kepatuhan masyarakat kepada hukum. Sehingga, kualitas pelayanan dalam Akta Kelahiran merupakan unsur penting yang perlu diperhatikan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung guna memenuhi harapan masyarakat sebagai pemohon. Namun pada prakteknya Pemerintah Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung masih belum dikatakan sempurna dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat untuk penerbitan Akta Kelahiran. Karena masih ada beberapa harapan dari masyarakat yang belum mampu dicapai secara baik.

Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung dengan pendekatan teori kualitas pelayanan dengan dimensi Tangible (Bukti Fisik) belum memadainya sarana prasarana seperti komputer dan printer serta tempat penyimpanan dokumen dan sarana prasarana lainnya seperti mushola dan tempat fotocopy yang dimana merupakan kebutuhan dalam memfasilitasi masyarakat, Reliability (Keandalan) kesigapan melayani masyarakat petugas masih terbatas karena faktor dari ketidakstabilan jaringan yang membuat kualitas pelayanan menjadi tidak optimal dan kekurangannya Sumber Daya Manusia yang membuat pelayanan menjadi tidak terselesaikan sesuai aturan, Responsiveness (Daya Tanggap) aplikasi SAKEDAP masih banyak kekurangan mengenai kestabilan atau sistem pada aplikasi ini yang harus segera ditindaklanjuti. Karena tidak ada kepastian atau respon baik melalui WA atau Aplikasi SAKEDAP, Assurance (Jaminan)

ketepatan waktu dalam pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung belum sesuai dengan aturan yang ada, perlu adanya konsistensi ketepatan waktu agar terciptanya optimalisasi kualitas pelayanan pembuatan dokumen khususnya akta kelahiran sesuai Standar Operating Procedure dan Emphaty (Empati) kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan kurang baik menunjukkan adanya kekecewaan masyarakat terhadap pelayanan yang mereka terima selama mengurus permohonan penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandun menunjukkan bahwa dimensi-dimensi kualitas pelayanan belum optimal.

Untuk mengatasi faktor penghambat dalam pelayanan akta kelahiran ialah Peningkatan kapasitas sumber daya manusia aparatur guna menunjang keberhasilan pelaksanaan keseluruhan proses penyelenggaraan pelayanan pendaftaran pencatatan sipil khususnya pelayanan akta kelahiran, diantaranya dengan menambah sumber daya manusia dan melakukan Bimtek kepada pegawai dilingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung serta Evaluasi setiap bulan untuk meningkatkan kualitas

pelayanan, Sarana dan prasarana pelayanan yang sesuai dengan standar Ombudsman RI (ORI) di lingkungan DISDUKCAPIL Kabupaten Bandung, Penataan kembali sistem aplikasi penyelenggaraan pelayanan SAKEDAP secara berkala, diantaranya dengan melakukan up grade system aplikasi, Pelaksanaan survey kepuasan masyarakat, Sering mengadakan Bimbingan teknis dan evaluasi untuk peningkatan kualitas petugas pelayanan serta adanya feedback yang pasti untuk masyarakat.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Anisa, Siti. Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Helvetia. Diss. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan, 2018.
- Kuswati, Ratna Esa, and Joko Kumoro. "Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul." *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran-S1* 6.2 (2017): 216-227.
- Hardiyansyah, Hardiyansyah (2018) *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media, Yogyakarta. ISBN 978-602-7869-71-4
- Liviah, Liviah. *Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kecamatan Ulaweng Kabupaten Bone*. Diss. Universitas Hasanuddin, 2019

Purnia, Alawiyah. 2020. Metode Penelitian; Strategi Menyusun Tugas Akhir, Graha Ilmu

Rahmawati, Yenny. Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo (2017)

Siti Maryam, Neneng. "Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik." JIPSI-Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi UNIKOM 6 (2017).

Arikunto, Suharsimi. "Metode peneltian." Jakarta: Rineka Cipta (2010)

Hardiansyah. 2018. Kualitas Pelayanan Publik, Yogyakarta: Penerbit Gava Media

Sarwono, Jonathan. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. Edisi 2. Yogyakarta: Suluh Media

Sinambela, Lijan Poltak, Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2006)

Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitati,f dan R&D, Bandung: Alfabeta