

Kualitas Pelayanan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kota Bandung

Imas Sumiati^{a*}

^a Universitas Pasundan

INFO ARTIKEL

Riwayat Artikel:

Received : 27-01-2024

Revised : 26-02-2024

Accepted : 28-02-2024

Keywords: E-KTP, Public Services, Quality

Kata Kunci: E-KTP, Kualitas, Pelayanan Publik

Corresponding Author:

Imas.sumiati@unpas.ac.id^{a*}

DOI: <https://doi.org/10.62335>

ABSTRACT

The E-KTP service is one of the public service innovations that aims to provide convenience and comfort for the public in the process of obtaining an Electronic Identity Card (E-KTP). The quality of E-KTP has a significant impact on the ability of employees involved in its implementation as well as employee satisfaction, which is an important factor in maintaining the productivity and effectiveness of public services. Employee abilities in operating the E-KTP system and providing efficient services play an important role in increasing employee satisfaction. Increasing employee capabilities can be realized through training, education and career development in accordance with job needs. Efforts to improve service quality must start with investment in developing employee capabilities, as well as building a work environment that supports employee satisfaction. This will provide great benefits to society and help create more efficient and responsive public services. The research results show that employees' ability to operate the E-KTP system and provide efficient services plays an important role in increasing employee satisfaction. Employees who feel they have sufficient competence in presenting ratings are more satisfied with their jobs. Apart from that, policies that support employee competency development also contribute positively to the quality of E-KTP services. Increasing employee capabilities can be realized through training, education and career development in accordance with job needs. In this case, sustainable human resource development policies will support improving the quality of E-KTP services. As a result, the high quality of E-KTP services will meet community expectations and help increase trust in the government. This can provide benefits to the community and help create more efficient and responsive public services.

ABSTRAK

Pelayanan E-KTP adalah salah satu inovasi pelayanan publik yang

bertujuan untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi masyarakat dalam proses perolehan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP). Kualitas pelayanan E-KTP memiliki dampak yang signifikan terhadap kemampuan pegawai yang terlibat dalam penyelenggaraannya serta kepuasan pegawai yang merupakan faktor penting dalam menjaga produktivitas dan efektivitas layanan publik. Kemampuan pegawai dalam mengoperasikan sistem E-KTP dan memberikan pelayanan yang efisien berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pegawai. Peningkatan kemampuan pegawai dapat diwujudkan melalui pelatihan, pendidikan, dan pengembangan karir yang sesuai dengan tuntutan pekerjaan. Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan ini harus dimulai dengan investasi dalam pengembangan kemampuan pegawai, serta pembangunan lingkungan kerja yang mendukung kepuasan pegawai. Hal ini akan memberikan manfaat besar bagi masyarakat dan membantu menciptakan pelayanan publik yang lebih efisien dan responsif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan pegawai dalam mengoperasikan sistem E-KTP dan memberikan pelayanan yang efisien berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pegawai. Pegawai yang merasa memiliki kompetensi yang cukup dalam menjalankan tugasnya cenderung lebih puas dengan pekerjaan mereka. Selain itu, kebijakan yang mendukung pengembangan kompetensi pegawai juga berkontribusi positif terhadap kualitas pelayanan E-KTP. Peningkatan kemampuan pegawai dapat diwujudkan melalui pelatihan, pendidikan, dan pengembangan karir yang sesuai dengan tuntutan pekerjaan. Dalam hal ini, kebijakan pengembangan sumber daya manusia yang berkelanjutan akan mendukung peningkatan kualitas pelayanan E-KTP. Sebagai hasilnya, kualitas pelayanan E-KTP yang tinggi akan memenuhi harapan masyarakat dan membantu dalam meningkatkan kepercayaan terhadap pemerintah. Hal ini dapat memberikan manfaat bagi masyarakat dan membantu menciptakan pelayanan publik yang lebih efisien dan responsif.

PENDAHULUAN

Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Bandung merupakan organisasi yang memiliki wewenang dan tanggung jawab atas segala urusan kependudukan yang ada di Kota Bandung. Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Bandung mempunyai tugas dan fungsi yaitu merumuskan kebijakan teknis dibidang kependudukan dan pencatatan sipil, melaksanakan dan menyelenggarakan sebagian tugas dan urusan pemerintah dan pelayanan umum di bidang kependudukan dan pencatatan sipil, melakukan pembinaan dan melaksanakan tugas dibidang kependudukan dan pencatatan sipil yang meliputi pendaftaran penduduk, salah satunya dalam pelayanan E-KTP. Layanan e-KTP telah menjadi perhatian yang signifikan dalam upaya modernisasi administrasi publik di banyak negara, termasuk Indonesia. E-KTP (Kartu Tanda

Penduduk Elektronik) adalah sebuah dokumen identitas resmi yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk memperkuat keamanan, keakuratan, dan efisiensi dalam proses identifikasi penduduk. Meskipun layanan e-KTP memiliki potensi untuk memberikan manfaat yang besar, namun terdapat beberapa permasalahan yang perlu diatasi agar layanan ini dapat berjalan dengan optimal. Salah satu permasalahan yang dihadapi dalam layanan e-KTP adalah faktor-faktor yang mendukung dan menghambat. Faktor-faktor ini dapat mempengaruhi efektivitas dan efisiensi sistem e-KTP serta pengalaman pengguna. Pertama, faktor yang mendukung adalah peningkatan keamanan. Dalam e-KTP, data penduduk tersimpan secara elektronik dan dapat dilindungi dengan langkah-langkah keamanan yang canggih. Penggunaan teknologi informasi dalam e-KTP dapat mengurangi risiko pemalsuan dan penyalahgunaan identitas, sehingga meningkatkan kepercayaan publik terhadap sistem ini. Selanjutnya, faktor lain yang mendukung layanan e-KTP adalah peningkatan efisiensi administrasi publik. Dengan adanya e-KTP, proses identifikasi penduduk dapat dilakukan secara cepat dan efisien. Sistem elektronik memungkinkan pencarian dan pemrosesan data yang lebih mudah, mengurangi waktu dan biaya yang diperlukan untuk mengurus dokumen identitas. Hal ini memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan pemerintah, seperti pembuatan paspor, pembukaan rekening bank, atau pendaftaran kegiatan pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh semua instansi tentunya harus memperhatikan kepuasan dari penerima pelayanan (Tjiptono & Diana, 2003:11).

METODE PENELITIAN

Pengumpulan berbagai data skunder, yaitu kegiatan penelitian yang dilakukan dengan cara menelaah sejumlah buku dan literasi lainnya; karya ilmiah, dokumen/arsip yang berhubungan dengan kualitas pelayanan E-KTP pada dinas kependudukan dan catatan sipil di Kota Bandung. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif analisis dengan jenis penelitiannya adalah kualitatif. **Menurut Moleong (2009:3)** bahwa “penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa katakata tertulis atau lisan dari orang-orang dan pelaku yang dapat diamati”. Metode kualitatif ini dipilih oleh peneliti atas pertimbangan bahwa metode kualitatif ini diharapkan dapat diperoleh data yang sebenar-benarnya dan mampu mengkaji masalah penelitian secara mendalam terkait kualitas pelayanan E-KTP pada dinas kependudukan dan catatan sipil di Kota Bandung.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis kualitas pelayanan publik menggunakan pendapat dari

Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiyansyah 2011:11), yang terdiri atas 5 indikator yang indikatornya merupakan bukti fisik (*tangible*), reabilitas (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*). Indikator kualitas pelayanan terletak pada lima dimensi, yaitu sebagai berikut:

- a) Bukti fisik (*tangibles*); Bukti fisik (*Tangible*) merupakan fasilitas fisik yang harus ada dalam proses pelayanan yang ditunjukkan oleh pihak pemberi dalam berbagai bentuk. Fasilitas yang tersedia di Dinas kependudukan dan catatan sipil sudah tersedia juga sudah memadai. Aspek tampilan fisik (*tangible*) yang disediakan sangat menentukan kepuasan dari pengguna jasa. perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya (kerapihan). Untuk mengukur dimensi Tangibles dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Disdukcapil Kota Bandung dapat diukur melalui indikator seperti Penampilan Pegawai dalam melayani pengguna layanan.
- b) Reliabilitas (*reliability*); Kehandalaan meliputi kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*on time*), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan, tanpa melakukan kesalahan setiap kali.
- c) Daya tanggap (*responsiveness*); Adanya kejelasan yang bijaksana, mendetail, dan mengarahkan agar dapat menyikapi prosedur dan mekanisme kinerja yang berlaku dalam organisasi sehingga bentuk pelayanan mendapat respon yang baik (Parasuraman, 2001:55). Hal ini ditandai dengan pegawai yang teliti dalam melakukan pengecekan kelengkapan berkas. Jika berkas sudah lengkap dapat segera diproses, sedangkan jika berkas masih ada yang belum lengkap pengguna layanan harus melengkapi terlebih dahulu, dalam proses pengambilan pas foto e-KTP pun pegawai mengarahkan pengguna layanan e-KTP dengan informatif dikarenakan foto tidak dapat diambil secara berulang kali. Pegawai pelayanan yang bertugas di bagian pelayanan Dukcapil khususnya operator memiliki kemampuan yang baik untuk menggunakan alat bantu agar proses pelayanan berjalan dengan lancar. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti, pegawai pelayanan e-KTP yang ada di Kantor Disdukcapil Kota Bandung sudah mahir dalam menggunakan alat bantu yang ada di ruang perekaman E-KTP
- d) Jaminan (*assurance*); Kualitas pelayanan yang ditunjukkan dari aspek jaminan yang diberikan pegawai kepada mahasiswa sudah baik. Hal ini terlihat dari sikap petugas yang sopan dan ramah saat melayani mahasiswa dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan jasa yang dibutuhkan mahasiswa. Adapun jika

diperhatikan maka kualitas pelayanan yang diberikan sudah cukup baik. Berdasarkan hasil temuan yang terdapat di penyajian data, Peneliti menemukan bahwa Pelayanan publik di Kantor Disdukcapil Kota Bandung telah menerapkan dimensi Assurance beserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain pelayanan sudah terjadwal dengan jelas, pegawai menjamin kerahasiaan data pengguna layanan, program ini telah tersosialisasikan dengan merata. Jaminan yang diberikan penyedia layanan berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan yang memberikan rasa kepercayaan yang tinggi kepada pengguna layanan, sifat dipercaya yang dimiliki para pegawai. Jika pengguna layanan sudah diberikan jaminan terkait pelayanan, maka akan menumbuhkan kepercayaan pengguna layanan penyedia layanan.

- e) Empati (*emphaty*); Kualitas pelayanan dari aspek empati belum sepenuhnya berjalan dengan baik. Hal ini terlihat dari hasil temuan lapangan menunjukkan bahwa petugas masih belum bisa berkomunikasi dengan mahasiswa dengan baik, tidak ada perhatian khusus yang diberikan kepada mahasiswa. Akibatnya mahasiswa merasa segan jika berurusan dengan pihak akademik. Kondisi ini tentunya mencerminkan adanya jarak di kedua belah pihak yang segera harus diperbaiki. Karena setiap kegiatan pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan. Berdasarkan hasil temuan yang terdapat di penyajian data, Peneliti menemukan bahwa Pelayanan publik di Kantor Disdukcapil Kota Bandung sudah menerapkan dimensi *Emphaty* beserta indikatornya. Penilaian kualitas publik yang sudah berjalan sesuai harapan masyarakat dalam dimensi ini antara lain mendahulukan kepentingan pengguna layanan, pegawai melayani dengan sopan santun, pegawai melayani dengan tidak diskriminatif, dan petugas melayani serta menghargai setiap pengguna layanan. namun ada dari beberapa pegawai yang terkadang kurang baik dalam melayani

Pembahasan

Dari hasil pengolahan data yang telah dilakukan dengan mencakup tahapan: *coding* data, menemukan kategori, dan menentukan tema. Maka dari itu peneliti mengelompokkan hasil ini menjadi 8 kategori, 4 tema dan 48 code secara keseluruhan. Dari hasil analisis maka didapat temuan tema antara lain:

1. Integrasi yang terdiri dari 2 kategori diantaranya meliputi Sistem Pelayanan, Keterbukaan terhadap pelanggan.
2. Komitmen memiliki 2 kategori diantaranya meliputi Kesesuaian kinerja, Evaluasi dan Inovasi

3. Etos kerja memiliki 2 kategori diantaranya meliputi Tingkat kedisiplinan pelayanan, Non diskriminatif dalam pelayanan
4. Dedikasi memiliki 2 kategori diantaranya meliputi Fleksibilitas dan resolusi masalah, Kehandalan pegawai dalam pelayanan

Kategorisasi Data

Kategorisasi data merupakan kumpulan dari code yang sudah dipaparkan peneliti pada proses koding. Ini upaya yang sudah dilakukan oleh peneliti untuk memilah dan memilih data yang dibutuhkan dari data penelitian. Tujuan dari kategorisasi data adalah untuk memudahkan peneliti pada proses menjawab rumusan masalah berdasarkan data yang relevan. Kategorisasi data tersebut merupakan kumpulan dari kode-kode yang relevan berdasarkan hasil studi literature yang dilakukan oleh peneliti pada jurnal, artikel dan berita acara.

Tema Integritas

NO	Kategorisasi Data	Code							
		1	2	3	4	5	6	7	8
1.	Sistem Pelayanan	Keamanan	Kehandalan	Disiplin	Etika	Kejujuran	Cepat dan tepat	Daya tanggap pelayanan	Sikap pelayanan
2.	Keterbukaan terhadap pelanggan	Kejujuran	Konisten	Kepercayaan pelanggan	Efisien	Responsif	Kemauan memberikan bantuan	Pelayanan optimal	

Tema Komitmen

NO	Kategorisasi Data	Code						
		1	2	3	4	5	6	7
1	Kesesuaian kinerja	Menjalankan tugas sesuai SOP	Mematuhi semua regulasi	Menyelaraskan pelayanan	Ketersediaan menerima konsekuensi	Tanggung jawab	Respon proaktif	Keterlibatan
2.	Evaluasi dan Inovasi	Peningkatan kualitas pelayanan	Pemantauan kinerja	Meningkatkan efisiensi	Pendorong keberhasilan pelayanan	Kemauan dalam menciptakan ide baru	Prosedural kerja	Pengoptimalan proses

Tema Etos Kerja

NO	Kategorisasi Data	Code					
		1	2	3	4	5	6
1.	Tingkat kedisiplinan pelayanan	Tepat waktu	Responsif	Proaktif	Teliti	Mengutamakan antrean	Sopan dan santun
2.	Non diskriminatif dalam pelayanan	Pelayanan secara adil	Profesional	Membudayakan antre	Akseibilitas universal		

Tema Dedikasi

NO	Kategorisasi Data	Code					
		1	2	3	4	5	6
1.	Tingkat kedisiplinan pelayanan	Tepat waktu	Responsif	Proaktif	Teliti	Mengutamakan antrean	Sopan dan santun
2.	Non diskriminatif dalam pelayanan	Pelayanan secara adil	Profesional	Membudayakan antre	Akseibilitas universal		

Berdasarkan hasil analisis, maka dapat dijelaskan bahwa penelitian ini memiliki temuan tema terkait dengan Kualitas Pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kota Bandung. Adapun temuan tema antara lain:

A. Integritas

Integritas merupakan salah satu unsur penting dalam membangun dan mempertahankan kualitas pelayanan yang baik. Integritas dalam bekerja merujuk pada kualitas moral dan etika individu dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya di lingkungan kerja.

Tema integritas terdiri dari kategori yang meliputi Sistem Pelayanan Keterbukaan terhadap pelanggan. Dari ke 2 kategori tersebut memiliki transformasi code – code sebanyak 15 yang sudah tertera pada table diatas.

a. Sistem Pelayanan

Sistem pelayanan dalam konteks kualitas pelayanan merujuk pada struktur, proses, dan komponen yang diorganisir untuk menyediakan layanan kepada pelanggan atau pemangku kepentingan. Sistem pelayanan menjadi

penting dalam upaya meningkatkan dan menjaga kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi.

Adapun temuan pada kategori system pelayanan antara lain: Keamanan, Keandalan, Disiplin, Etika, Kejujuran, Cepat dan tepat, Daya tanggap pelayanan, Sikap pelayanan.

b. Keterbukaan terhadap pelanggan

Keterbukaan terhadap pelanggan dalam sistem pelayanan mengacu pada kemampuan dan kebijakan organisasi untuk berkomunikasi secara transparan, jujur, dan efektif dengan pelanggan. Keterbukaan ini menjadi aspek penting dalam membangun hubungan yang baik dengan pelanggan dan meningkatkan kepercayaan. Adapun temuan pada kategori keterbukaan terhadap pelanggan antara lain: Kejujuran, Konsisten, Kepercayaan pelanggan, Efisien, Responsif, Kemauan memberikan bantuan, Pelayanan optimal.

B. Komitmen

Komitmen mengacu pada tekad dan keinginan untuk memberikan layanan yang unggul dan memenuhi harapan pelanggan. Ini mencakup komitmen dari seluruh organisasi atau individu terlibat dalam penyediaan layanan untuk memberikan yang terbaik dalam upaya mencapai tujuan tertentu.

Tema komitmen terdiri dari kategori yang meliputi Kesesuaian Kinerja, Evaluasi dan Inovasi. Dari ke 2 kategori tersebut memiliki transformasi code – code sebanyak 12 yang sudah tertera pada table diatas.

a. Kesesuaian kinerja

Kesesuaian kinerja dalam sistem pelayanan merujuk pada sejauh mana kinerja yang dihasilkan oleh suatu sistem pelayanan atau organisasi sesuai dengan standar, harapan, atau tujuan yang telah ditetapkan. Adapun temuan pada kategori kesesuaian kinerja antara lain: Menjalankan tugas sesuai SOP, Mematuhi semua regulasi, Menyelaraskan pelayanan, Ketersediaan menerima konsekuensi, Tanggung jawab, Respon proaktif, Keterlibatan.

b. Evaluasi dan Inovasi

Evaluasi dan inovasi adalah dua konsep kunci yang dapat berkontribusi pada peningkatan sistem pelayanan dan kualitas pelayanan dalam suatu organisasi. Inovasi dalam sistem pelayanan melibatkan pengembangan layanan baru atau peningkatan pada layanan yang sudah ada. Ini dapat melibatkan penggunaan teknologi baru.

Adapun temuan kategori evaluasi dan inovasi antara lain: Peningkatan

kualitas pelayanan, Pemantauan kinerja, Meningkatkan efisiensi, Pendorong keberhasilan pelayanan, Kemauan dalam menciptakan ide baru, prosedural kerja, pengoptimalan proses.

C. Etos Kerja

Etos kerja dalam kualitas pelayanan merujuk pada sikap dan nilai-nilai yang diterapkan oleh individu atau organisasi dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab mereka terkait penyediaan layanan.

Tema etos kerja terdiri dari kategori yang meliputi Tingkat kedisiplinan pelayanan Non diskriminatif dalam pelayanan. Dari ke 2 kategori tersebut memiliki transformasi code – code sebanyak 10 yang sudah tertera pada table diatas

a. Tingkat kedisiplinan pelayanan

Kedisiplinan ini memainkan peran penting dalam menentukan kualitas pelayanan karena dapat memengaruhi efisiensi operasional, konsistensi pelayanan, dan kepuasan pelanggan. Adapun temuan kategori Tingkat Kedisiplinan antara lain: Tepat waktu, Responsif, Proaktif, Teliti, Mengutamakan antrean, Sopan dan santun.

b. Non diskriminatif dalam pelayanan

Non diskriminatif dalam pelayanan berarti bahwa layanan tersebut disediakan tanpa adanya diskriminasi atau perlakuan tidak adil terhadap individu atau kelompok tertentu. Diskriminasi dapat terjadi berdasarkan berbagai karakteristik seperti ras, warna kulit, agama, jenis kelamin, usia, kecacatan, orientasi seksual, atau latar belakang sosial ekonomi. Dengan mengadopsi pendekatan non diskriminatif, organisasi atau penyedia layanan berusaha untuk memperlakukan semua individu dengan adil dan setara, tanpa memandang perbedaan karakteristik

Adapun temuan kategori Non Diskriminatif dalam Pelayanan antara lain: Pelayanan secara adil, Profesional, Membudayakan antre, Aksesibilitas universal.

D. Dedikasi

Dedikasi dalam sistem pelayanan merujuk pada tingkat komitmen, semangat, dan kegigihan yang dimiliki oleh individu atau organisasi dalam memberikan layanan yang unggul dan memenuhi kebutuhan pelanggan atau pemangku kepentingan. Dedikasi ini mencerminkan keinginan untuk memberikan yang terbaik, mengatasi tantangan, dan terus-menerus meningkatkan kualitas pelayanan. Tema Dedikasi terdiri dari kategori yang meliputi Fleksibilitas dan

resolusi masalah, kehandalan pegawai dalam pelayanan. Dari ke 2 kategori tersebut memiliki transformasi code – code sebanyak 11 yang sudah tertera pada table diatas.

a. Fleksibilitas dan resolusi masalah

Fleksibilitas dan resolusi masalah adalah dua aspek kunci yang dapat memperkaya kualitas pelayanan dan memberikan pengalaman positif kepada pelanggan. Adapun temuan kategori Fleksibilitas dan Resolusi Masalah dalam pelayanan antara lain:

Dapat menyelesaikan permasalahan, Menerima saran, Kecakapan dalam menanggapi keluhan, Keterlibatan dalam perbaikan Kemampuan merespons, Penyesuaian pegawai.

b. Kehandalan pegawai dalam pelayanan

Kehandalan pegawai dalam pelayanan mengacu pada kemampuan dan konsistensi para pegawai dalam menyediakan layanan yang dapat diandalkan dan memenuhi standar kualitas yang ditetapkan. Aspek kehandalan ini penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan dan membangun kepercayaan terhadap organisasi atau individu yang memberikan layanan. Adapun temuan kategori Kehandalan pegawai dalam pelayanan antara lain: Cepat tanggap, Mudah dimengerti, Realtime, Kenyamanan pengguna, Kepatuhan terhadap etika.

SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

Penelitian yang dilakukan terkait dengan Kualitas Pelayanan E-KTP Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kota Bandung menghasilkan temuan 4 tema, 8 kategori, 48 code. Kategori tersebut diantaranya: Sistem pelayanan, Keterbukaan Terhadap Pelanggan, Kesesuaian Kinerja, Evaluasi dan Inovasi, Tingkat kedisiplinan pelayanan Non diskriminatif dalam pelayanan, Fleksibilitas dan resolusi masalah Kehandalan pegawai dalam pelayanan.

Tema Integrasi, Komitmen, Etos Kerja dan Dedikasi yang diterapkan di Dinas kependudukan dan Catatan Sipil sudah baik, namun ada beberapa factor yang perlu di evaluasi pada dalam tema etos kerja yaitu tentang keramahan pelanggan kepada dalam pelayanan dan perlu ditingkatkan lagi khususnya pada tingkat kedisiplinan pegawai. Dalam fasilitas pun Disdukcapil sudah memadai, seperti buktinya fisik ruang tunggu, dan alat bantu lainnya. dapat disimpulkan bahwa jaminan kepastian waktu pelayanan dan jaminan biaya pelayanan sudah cukup baik namun belum memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Kedisiplinan pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. dalam melaksanakan tugasnya masih perlu evaluasi.

Hal tersebut akan membentuk persepsi masyarakat tentang kepastian waktu untuk petugas beristirahat, maka perlu adanya evaluasi dan perbaikan kembali. Petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.

DAFTAR PUSTAKA

<https://etheses.uinsgd.ac.id/30297/4/Bab%20I.pdf>

<https://jurnal-stiepari.ac.id/index.php/jispendiora/article/view/661/662> II.pdf

Indonesia.co.id. (2018, September 19). Syarat Membuat e-KTP. Retrieved November 30, 2020, from Indonesia.co.id: <https://indonesia.go.id/layanan/kependudukan/sosial/syarat-membuat-e-ktp>

Kurniasih, L. W., & Widowati, N. (2016). Pelayanan Publik Dalam Menciptakan Pelayanan Prima Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pematang. *Journal of Public Policy And Management Review*.

Latest. (2020, Januari). Contoh Pelayanan Publik, Pengertian, Prinsip, Jenis. Retrieved Oktober 20, 2020, from Latest: <https://bogabogasvb.com/contoh-pelayanan-publik-pengertian-prinsipjenis/>

Sinambela, L. P. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.