

E-PUNTEN (PENCATATAN ELEKTRONIK PENDUDUK TIDAK TETAP) SEBAGAI INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI KOTA BANDUNG

Oleh

Nurhadi¹⁾, Diki Suherman²⁾

^{1),2)}Dosen Administrasi Negara FISIP Universitas Al-Ghifari Bandung
Email: ¹⁾nurhadiustadz392@gmail.com, ²⁾dikisuherman44@gmail.com

ABSTRAK. Sudah menjadi kewajiban pemerintah memberikan pelayanan public untuk warganya. Melalui pelayanan yang mudah, cepat dan tidak berbelit untuk kebutuhan masyarakat. Di Kota Bandung E-Punten (Pencatatan Elektronik Penduduk Tidak Tetap) merupakan salah satu inovasi dalam pengelolaan surat keterangan tempat tinggal sementara yang menjadi urusan penyelenggaraan e-government administrasi kependudukan Dinas Kependudukan Kota Bandung. Diberikan kepada warga negara Indonesia yang tinggal sementara di suatu tempat. Surat keterangan tempat tinggal sementara merupakan peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 04 Tahun 2015 yang menyebutkan bahwa setiap penduduk tidak tetap wajib memiliki SKTS. Maka E-Punten menjadi fasilitas bagi pendatang dari luar kota bandung yang ingin menetap di kota bandung Dalam penelitian menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan Aplikasi e-punteun sebagai inovasi pelayanan public di Kota Bandung. Adapun hasil penelitian berkaitan dengan aspek ketersediaan informasi tentang produk layanan aplikasi e-Punten yang diinformasikan kepada masyarakat tentang aplikasi e-Punten dan sosialisasi program kependudukan kepada kecamatan setempat serta melalui media sosial bahwa masih aktif & berjalan.

Kata Kunci : pelayanan Publik, Aplikasi E-punten, e-government

ABSTRACT. It is the government's obligation to provide public services for its citizens. Through easy, fast and uncomplicated services for the needs of the community. In the city of Bandung, E-Punten (Electronic Registration of Non-Permanent Residents) is one of the innovations in the management of temporary residence certificates which are part of the administration of e-government population administration for the Bandung City Population Service. Given to Indonesian citizens who live temporarily in one place. The temporary residence certificate is a Bandung City Regulation Number 04 of 2015 which states that every non-permanent resident is required to have an SKTS. So E-Punten is a facility for immigrants from outside the city of Bandung who want to settle in the city of Bandung. In this study using a qualitative descriptive research method. The purpose of this study is to describe the e-punteun application as a public service innovation in the city of Bandung. The results of the research relate to the aspect of availability of information about the e-Punten application service product which is informed to the public about the e-Punten application and the socialization of the population program to the local sub-district as well as through social media that is still active & running.

Keywords: Public service, E-punten application, e-government

PENDAHULUAN

Sudah menjadi tugas dan tanggungjawab pemerintah adalah memberikan pelayanan publik. Yang berorientasi pada pemenuhan kepuasan dan keperluan masyarakat. Pelayanan perlu dilakukan dengan mudah, cepat dan tidak mempersulit bagi kebutuhan masyarakat. Masyarakat merupakan bagian penting dari pembentukan negara. Jika masyarakat suatu negara hidup damai dan sejahtera maka dikatakan negara maju, oleh karena itu setiap pemerintahan harus mengedepankan kepentingan dan kebutuhan masyarakat. Dan ini adalah tanggung jawab nyata pemerintah atau Negara (Handoyo, 2012). Dan Negara adalah pemegang kekuasaan hukum, tetapi jika tidak ada kebijakan publik tidak akan berpengaruh.

Pemerintah sebagai pemangku kebijakan, dalam mengintegrasikan pelayanan public berbasis e-government dengan menyertakan teknologi informasi dan komunikasi di sektor publik untuk menebahkan sistem bantuan publik yang praktis, gambling, dan memaksimalkan (Suherman, 2020). Istilah pemerintah mengacu pada kepandaian untuk memakai teknologi informasi dan hubungan akan menambah jaringan antara pemerintah dan masyarakat, antara pemerintah dan pengusaha, dengan lembaga pemerintah. Teknologi tercantum antara lain *e-mail* WAN (*wide area network*), perangkat internet yang

digunakan untuk menyebarkan informasi dan menyediakan layanan elektronik dalam berbagai bentuk. Dalam pelaksanaan *e-government* di Indonesia, fakta membuktikan apa yang disebut dengan *e-government* atau, dalam beberapa kasus, pemerintahan transisi dapat mendorong timbal balik digital bagi masyarakat-pemerintah. Maka dari itu penerapan teknologi informasi dan komunikasi di dalam instansi pemerintahan sebagai upaya untuk memberikan pelayanan publik adalah hal sangatlah penting dilakukan (Suherman, 2020).

Pemerintah Kota Bandung merupakan tempat para pendatang di luar daerah untuk bekerja dan kuliah. Para pendatang baru ini harus melakukan pelaporan kependudukan secara lengkap sebagai bukti identitas. Untuk pendatang dari luar kota identifikasi yang diperlukan adalah SKTS (surat keterangan tinggal sementara) dari dinas kependudukan dan pencatatan sipil. Untuk itu Pemerintah Kota Bandung memiliki inovasi di bidang kependudukan yang disebut "E-Punten", yang merupakan pendaftaran penduduk tidak tetap. Aplikasi tersebut dibuat untuk mendata para pendatang baru yang hendak menetap sementara di Kota Bandung. Untuk imigran ataupun pendatang dari luar kota identifikasi yang diperlukan adalah SKTS dari DISDUKCAPIL, yang diatur dalam peraturan daerah kota bandung No.04 Tahun 2015 bahwa setiap Penduduk Tidak

Tetap harus memiliki SKTS.

Adapun penelitian terdahulu (Agustina & Rochim, 2014) Tulisan ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan dalam izin tinggal sementara yang dikeluarkan di kabupaten Rungkut Surabaya. Faktanya, selama ini masyarakat sulit untuk membuat SKTS karena proses pelaksanaannya masih belum efektif dan kurang jelasnya tanggung jawab atas prosedur pelayanan. Informasi rinci mengenai biaya, ketepatan waktu serta sarana dan prasarana yang tidak lengkap. Penelitian lain (Rachman et al., 2020) untuk membahas derajat dampak positif dan negatif pergerakan penduduk di suatu daerah atau kota, penulis tertarik untuk mengimplementasikan aplikasi e-Punten. Dalam riset ini, penulis memakai model penerimaan UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*), model keberhasilan sistem informasi Delone dan McLeaon, dan model adaptabilitas organisasi manusia HOT FIT (human, Organisasi, adaptasi teknologi) model evaluasi komprehensif. yang nanti Pengguna agar merasa puas dengan aplikasi E-Punten yang dirilis oleh Pemerintah Kota Bandung.

Maka dalam penelitian ini menting menyikapi permasalahan bagaimana caranya Agar masyarakat dapat memudahkan ketika digunakan untuk membuat skts dan apa saja yang di lakukan oleh pemerintah dalam menerapkan e-governement yaitu aplikasi

e-punten agar masyarakat melek teknologi dan Bagaimana pelaksanaan E-Punten Di Kota Bandung. Tujuan penelitian ini adalah mendeskripsikan E-Punteun sebagai inovasi pelayanan public Kota Bandung, dalam meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap surat keterangan tinggal sementara.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Kebijakan Publik

Kebijakan pada dasarnya adalah ketetapan yang mesti disebabkan arahan, pedoman atau petokan untuk memberikan jalan akan setiap upaya dan aktivitas pemerintah guna mencapai keadaan dan terpadu ketika arah tertentu tercapai. Artinya, kebijakan tersebut merupakan pedoman bagi pejabat publik untuk melaksanakan kegiatannya sebagai tanggung jawabnya kepada publik. Pedoman ini juga menjadi acuan bagi pejabat publik untuk menjalankan kewenangannya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kebijakan adalah suatu kejadian yang dibangkitkan, baik untuk memperbaiki kejadian mulai golongan yang konflik ataupun untuk menemukan anjuran bagi aktivitas bertepatan pihakpihak beserta memastikan arah, tetapi memperoleh perlakuan yang tidak masuk akal dalam usaha berbareng tersebut (Suaib, 2016). Ruang lingkup kebijakan publik sangat luas, meliputi bidang dan sektor perdagangan, politik,

sosial, adat, hukum dan lainnya. (Rushananto, 2014).

2. Pengertian Pelayanan

Pelayanan pada dasarnya dapat diartikan menjadi kegiatan individu, kelompok atau organisasi yang secara langsung atau tidak langsung melengkapi kebutuhannya. Monier membahasakan sebenarnya pelayanan adalah suatu proses pemuasan keperluan secara langsung memakai kegiatan orang lain. Standar dalam pelayanan adalah standar yang telah ditetapkan sebelumnya dan dijadikan sebagai standar pelayanan yang baik (M. Nur Rianto, 2010). Standar kualitas pelayanan juga terdapat dalam standar pelayanan ini. Kualitas merupakan suatu keadaan bergerak yang berkaitan bersama barang, bantuan, manusia, prosedur, dan daerah yang melengkapi atau melampaui kesempatan mereka yang membutuhkannya.

Pelayanan sebagai fungsi dasar pemerintahan masih menjadi wacana dengan urgensi yang tinggi, hal ini disertai beserta persoalan yang sedang berlimpah dikeluhkan karena separuh masyarakat saat cara pemberian pelayanan publik, karena pada kenyataannya hampir semua masyarakat mengenai lintas dan kontak Instansi pemerintah memberikan pelayanan publik bagi mengabdikan beragam keinginan mereka (Sri, 2014). Oleh karena itu, baik bagian masyarakat yang menampung pelayanan publik

meskipun unsur instansi pemerintah yang melakukan jalan pemberian pelayanan publik, persoalan pemberian pelayanan publik masih menjadi pembahasan yang serius, yang merupakan fenomena umum dalam pelayanan publik. Suatu proses yang dilakukan oleh suatu instansi pemerintah. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia menyatakan bersama terang terhadap pemahaman bermula pelayanan, ialah "Pelayanan yaitu suatu-upaya untuk mendukung merencanakan apa yang di butuhkan oleh orang lain.

3. Kualitas Pelayanan

Kualitas mengandung makna sesuai mengisi persyaratan, cocok untuk digunakan, dan kemudian perbaikan terus-menerus, tidak ada kerusakan atau cacat, semuanya senang (Tjiptono, 2005). Kotler & Keller yang dikutip oleh Fandy Tjiptono percaya bahwa kualitas pelayanan atau *service* harus dimulai dengan permintaan pelanggan dan diakhiri dengan kepuasan pelanggan (Tjiptono, 2016). Definisi kualitas layanan serta berfokus pada cara untuk memenuhi keperluan dan harapan pelanggan dan memberikan pengiriman untuk menyeimbangkan keinginan konsumen (Simamora, 2003).

Mengedepankan arti kualitas pelayanan atau *service* adalah memberikan pelayanan yang baik atau sangat baik dipadankan dengan harapan pelanggan (Arief, 2003). Wyckof menyatakan bahwa konsep kualitas pelayanan adalah keutuhan yang

diinginkan dan pengawasan kesempurnaan untuk mengisi kebutuhan konsumen. Sementara menurut Parasuraman kualitas pelayanan merupakan perbandingan antar pelayanan, jika dirasa sama atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan maka pelayanan tersebut dapat dikatakan bermutu tinggi dan memuaskan. Zeithamal dan Bitner mengemukakan bahwa kualitas pelayanan atau pengertian pelayanan adalah memberikan pelayanan yang baik atau sangat baik dibandingkan dengan harapan pelanggan.

Menurut (Bressolles, 2011) ualitas pelayanan secara teoritis dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. *Information*; kualitas dan kuantitas laporan mengenai hasil atau layanan yang disediakan. Dalam layanan elektronik, penjelasan berguna bagi konsumen untuk mengambil ketentuan karena menata tidak dapat secara pribadi meninjau apa yang mereka mengehndaki. Pelanggan memerlukan informasi layak untuk menjalankan ketetapan membeli dan menyelenggarakan swalayan. Informasi yang dibagikan dapat menyampaikan pengetahuan dan tempat yang lancar dipahami kepada pelanggan.
2. *Ease of use* (kemudahan pengguna); menyelaraskan mengenai bagaimana pelanggan memadai kenyamanan perjalanan yang disediakan oleh posisi web. Layanan situs web yang bagus adalah mengenai penataan yang tidak sulit dicari. Ini terkandung memberi pemakai desain web yang bersih, lintasan penelitian yang sederhana, dan proses tampilan web yang gesit.
3. *Website Design*; elemen estetika situs web, seperti warna dan grafik, dikuasai oleh fasilitas penggunaan dan kesediaan tarik visual bersumber struktur dan desain grafis situs web. Melainkan tampaknya kedamaian dan kondisi yang terkait melalui situs web ialah seorang diri dengan cara apa kewajiban bekerja apa bila pelanggan puas atau tidak puas dengan kemahiran dalam menggunakannya.
4. *Reliability* (Kehandalan); kapasitas akan mengkover keterikatan (membagikan informasi perihal periode pengiriman, ketersediaan produk, sistem konsumen, dan proses pengiriman).
5. *Security/privacy*; perlindungan sebagai *website e-commerce* berikut hendak bertambah pemfokuskan atas *privacy* dan keamanan data konsumen. Keselamatan menjual daring yang kemudian mengatasi pembicaraan di perdagangan elektronik dan harus beserta keterangan yang teratur.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian deskriptif dan pendekatan penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah pendekatan mengenai

suatu analisis kajian yang menyertai cara-cara tradisional dalam mengadakan penelitian sosial, behavioral. Dalam metode penelitian ini, peneliti memulai dengan masalah yang perlu dipecahkan, dan kemudian merumuskan pertanyaan yang jika terjawab akan membantu menyelesaikan masalah tersebut. Dalam penelitian kualitatif, pertanyaan penelitian terbuka memungkinkan peneliti mengidentifikasi faktor-faktor yang relevan sehingga dapat muncul. (Creswell, 2018)

Teknik pengumpulan data kualitatif yaitu Observasi peneliti memiliki pengalaman dengan partisipan, dan berguna untuk mengeksplorasi topik-topik yang dibicarakan. Dan pengumpulan data ini juga dilakukan dengan wawancara dengan pihak bersangkutan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil bisa dilakukan dengan cara tatap muka, wawancara satu lawan satu dan berhadapan langsung, kemudian dengan telepon, peneliti mewawancarai melalui FGD focus group discussion, peneliti mewawancarai partisipan dengan kelompok Dan dokumen dilakukan seperti Koran-koran maupun jurnal, buku harian atau surat-surat ataupun foto. Teknik pemilihan sampel menggunakan purposive sampling adalah prosedur memastikan kontestan untuk sebentar penelitian kualitatif melalui mengambil perseorangan yang bisa menolong menganjurkan informasi tentang kejadian pusat dalam sebuah penelitian. Adapun informan

penelitian nya adalah Kepala seksi pendataan penduduk, Staff pelayanan, dan warga masyarakat. Adapun analisis data yang dilakukan diambil menurut John W Creswell dalam penelitian kualitatif dimulai dengan melalui menyediakan dan mengelola data yaitu data teks seperti transkrip atau data gambar seperti foto dan reduksi data dengan menyajikan data dalam bentuk tabel, bagan, dan pembahasan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Aplikasi E-punten ini diluncurkan pada 7 September 2017 saat masa kepemimpinan Wali Kota Ridwan Kamil, dimana aplikasi itu sebagai salah satu aturan akan memudahkan Dinas Kependudukan mencantumkan kehadiran warga luar Kota Bandung yang bertempat tinggal di Bandung. Kang Emil juga mengatakan bahwa warga pendatang yang akan tinggal elama tiga hari atau untuk kepentingan aktivitas maka dapat mendaftarkan identitas menggunakan e-Punten (Tri Ispranto, 2017).

Gambar 1. Persyaratan SKTS dan Alur Pelayanan



Sumber:

<https://sipp.menpan.go.id/pelayanan-publik/jawa-barat/kota-bandung/surat-keterangan-tinggal-sementara-e-punten>

Melalui aplikasi ini diharapkan akan lebih mudah dalam pendataan penduduk tidak tetap Kota Bandung, sehingga penduduk sementara dapat dengan mudah menggunakan fasilitas umum, sekolah, rumah sakit, apartemen dan hal lainnya. Dengan pengumpulan data tersebut diharapkan kebijakan Pemerintah Kota Bandung dapat terlaksana dengan baik. Adapun Prosedur Pelayanan Aplikasi e-Punten: (1) Unduh aplikasi e-Punten di Play Store, atau kunjungi melalui <https://disdukcapil.bandung.go.id/e-punten/>; (2) Unggah seluruh persyaratan; (3) Operator akan memvalidasi file aplikasi; (4) Teknisi memasukkan data dan memublikasikan SKTS; (5) Orang yang bertanggung jawab atas departemen memverifikasi ulang hasil yang dicetak dan proses pengajuan; (6) Operator menyampaikan pemberitahuan agenda pengambilan SKTS; (7) Pemohon berkunjung sesuai agenda dan menukar dokumen yang dibutuhkan dengan SKTS.

Maka dari itu adanya aplikasi ini akan semakin memudahkan masyarakat Kota Bandung dalam menggunakannya, dan masih terdapat kendala dalam aplikasi e-punten ini, karena bagi masyarakat non permanen agar meringankan selama memperoleh ijin tinggal sementara, namun jumlahnya tidak semudah aplikasinya, dan

semasih banyak pendatang dari orang yang tidak ada di kota, tidak mendaftarkan diri di aplikasi e-punten ini. Selain itu, kesadaran masyarakat belum maksimal karena mereka yakin keberadaan KTP membuat mereka merasa cukup. Dan secara Pengawasan sangat lemah karena hanya mengandalkan operasi pelaporan dan simpati / penjangkauan. Sampai saat ini sosialisasi yang di lakukan di kecamatan dan universitas selain itu juga sosialisasi diadakan mobil keliling (mapping) tetapi dengan keadaan Covid-19 masih terhambat dan belum bisa sosialisasi ke masyarakat setempat, maka dari itu ada cara yang lain dengan menggunakan aplikasi instagram, facebook, twitter maupun hal lainnya.

**Tabel 1. Rekapitulasi SKTS
DISDUKCPAIL Kota Bandung Pada
Tahun 2020**

No	Nama kecamatan	Triwulan I	Triwulan II	Triwulan III
1	Sukasari	18	9	21
2	Coblong	140	75	86
3	Babakan ciparay	9	4	14
4	Bojongloa kaler	7	6	20
5	Andir	20	15	28
6	Cicendo	55	33	43
7	Sukajadi	89	40	80
8	Cidadap	57	11	59
9	Bandung wetan	43	9	17
10	Astana anyar	8	-	3

11 Regol	30	20	11
12 Batununggal	48	41	32
13 Lengkong	37	23	33
14 Cibeunying kidul	26	16	23
15 Bandung kulon	9	7	23
16 Kiaracondong	41	25	27
17 Bojongloa kidul	19	9	27
18 Cibeunying kaler	17	13	16
19 Sumur bandung	7	4	14
20 Antapani	26	24	34
21 Bandung Kidul	25	13	27
22 Buahbatu	57	32	32
23 Rancasari	40	25	24
24 Arcamanik	53	22	25
25 Cibiru	33	17	23
26 Ujung berung	13	13	20
27 Gedebage	16	4	14
28 Panyileukan	9	8	9
29 Cinambo	18	8	10
30 Mandalajati	14	12	20
Jumlah	985	538	815

Sumber: Dinas Kependudukan Dan
Pencatatan Sipil 2020

Dari data rekapitulasi SKTS tahun 2020 pengajuan SKTS kecamatan per bulan januari-maret bahwa adanya kenaikan respon masyarakat untuk membuat SKTS paling banyak berada di wilayah di kecamatan coblong sebesar 140 pengajuan SKTS baik *offline* maupun *online*, dan dari bulan april-juni adanya penurunan jumlah pengajuan SKTS

dikarenakan bulan tersebut sudah adanya pandemi jadi masyarakat dari luar kota hanya beberapa yang mengajukan SKTS tersebut dan perolehan terbesar untuk pengajuan SKTS sama seperti bulan sebelumnya dan di bulan april-juni jumlah pengajuan skts menurun diakibatkan karena pandemi covid-19 karena pendatang dari luar kota hanya beberapa saja yang mengajukan nya di bulan juli-september adanya kenaikan pengajuan untuk SKTS dikarenakan masyarakat dari luar kota sudah mendatangi kota bandung, maka dari itu masyarakat diharapkan mulai membuat persyaratan surat tinggal sementara yang diadakan di DISDUKCAPIL.

Berkenaan dengan hal tersebut kebijakan publik tidak hanya berarti pemerintah dalam arti pemerintah, tidak hanya terkait dengan lembaga nasional, tetapi juga menyangkut tata kelola proses yang dapat untuk memenuhi keperluan semua orang. Pada hakikatnya kebijakan adalah ketetapan atau sesuatu yang dilakukan menyusun dan proses serta potensi alam, penduduk, masyarakat atau warga negara. (Suharto, 2003). Kualitas pelayanan publik adalah Sudah menjadi tugas aparatur negara sebagai pegawai negeri sipil memberikan pelayanan terbaik pada warga, yang peril dilihat dari beberapa hal : (i) akibat prosedur pemerintah yang merealisasikan amanat mulai masyarakat untuk melayani (amanah). (ii) kapasitas yang ditentukan.

(iii) penghitungan mengenai birokrasi yang melaksanakan pelayanan. Dan adapun konsep kapasitas penyajian publik membentuk idealitas tujuan masyarakat sepanjang ini. penyelenggara pelayanan diharuskan membagikan sebuah pelayanan yang bernilai bagi masyarakat pnggunanya. (Mulyadi, Deddy. Hendrikus Gedeona, 2018)

Menurut (Indrajit, 2006) perluasan *e-Government* melalui Layanan harapan Masyarakat ini mampu dikelompokan dalam 3 (tiga) bagian pengembangan *e-Government* menurut Indrajit yaitu: (1) *Publish* (Komunikasi Satu Arah) Adalah hubungan petunjuk tempat pemerintah mempublikasikan beragam bukti dan fakta yang menyimpan untuk menemui secara langsung dan bebas diakses terkait lainnya dapat secara langsung dan bebas mengakses data dan informasi tersebut melintasi dunia maya. Umumnya terusan saluran yang diperlukan merupakan komputer atau ponsel melalui medium internet, dimana alat-alat terkandung mampu diperlukan untuk meneruskan lokasi departemen atau unit terikat dimana sesudah pemakai mampu melaksanakan *browsing* mengenai fakta atau penjelasan yang diperlukan. (2) *Interact* (Komunikasi Dua Arah), yaitu dengan hubungan dua arah masa pemerintah dengan dan personel terkait. Yang pertama adalah bentuk portal dimana situs yang relevan menyediakan akomodasi pencarian bagi orang-orang yang ingin mencari data atau

informasi secara online. Yang kedua adalah pemerintah menyuplai saluran tempat masyarakat sanggup melaksanakan dialog beserta perangkat terpilih yang bersangkutan bagus sebagai langsung meskipun tidak langsung. (3) *Transact* (Transaksi) yaitu negoisasi yang berkaitan melalui berhubungan dengan transfer dana dari satu ke yang lain tidak gratis, dan masyarakat perlu memenuhi untuk layanan yang antarkan oleh pemerintah atau mitranya. Aplikasi ini jauh lebih kompleks melaksanakan bersama dua kelas lainnya sebab perlu sekedar cara keamanan dan hak-hak *privacy* beragam bagian yang bertransaksi terjamin secara baik.

E-Punten ini merupakan aplikasi yang memfasilitasi pendatang dari luar Kota Bandung yang ingin tinggal sementara di Kota Bandung lebih dari 6 bulan, maka untuk mempermudah administrasi Pencatatan Sipil. Dalam penyelenggaraan pemerintah, pelayanan publik menjadi sarana utama dalam bertemunya pemerintah dan masyarakat. Maka dari itu pelayanan publik menjadi peran dan fungsi utama dari birokrasi dalam menyelenggarakan tugas mengelola layanan public berbasis e-government.

Tabel 2. Pengajuan Skts Online Dan Pengajuan Skts Langsung 2020

No	Bulan	Pengajuan SKTS		Jumlah
		Online	Langsung	
1	JANUARI	0	231	231
2	FEBRUARI	0	405	405

3	MARET	58	291	349
4	APRIL	93	20	113
5	MEI	135	9	144
6	JUNI	274	7	281
7	JULI	274	16	290
8	AGUSTUS	225	6	231
9	SEPTEMBER	289	5	294
10	OKTOBER	226	7	233
11	NOVEMBER	282	15	297
12	DESEMBER	267	23	290
Jumlah			3,158	

Berdasarkan Data Rekapitulasi Surat Keterangan Tinggal Sementara pada bulan Januari dan Februari, tidak ada seorang pun yang mengajukan secara online dikarenakan masyarakat lebih memilih pengajuan langsung ke disdukcapil, sementara pada bulan Januari dan Februari pengajuan surat keterangan tinggal sementara langsung ke disdukcapil lebih banyak dibandingkan online dimana kasus Covid-19 belum memasuki Indonesia. Dan pada bulan Maret pengajuan online dan offline masih pada jumlah yang stabil. Selanjutnya data tabel jumlah surat keterangan tinggal sementara pada bulan Januari sampai dengan Desember pengajuan online mengalami kenaikan di masa pandemi. Sementara pengajuan langsung ke Disdukcapil pada bulan April sampai dengan Desember mengalami penurunan akibat pandemi Covid-19 akan tetapi jumlah, pengajuan baik online dan offline masih stabil.

Dalam hal ini kualitas layanan elektronik wajib selaku ketertarikan supaya mampu membagikan kesenangan pada konsumen. Menurut Bressolles dan Durrieu (2011) ditemukan 5 dimensi yang membentuk karakter berguna dalam *eservice quality* merupakan:

1. Information

Yaitu berkaitan dengan aspek ketersediaan informasi mengenai produk layanan aplikasi e-Punten serta menginformasikan kepada masyarakat mengenai aplikasi e-Punten dan sosialisasi program kependudukan kepada kelurahan/kecamatan setempat dan memberitahu di media sosial sampai saat ini masih aktif&berjalan. Selain itu juga masyarakat mengetahui tentang sosialisasi yang diadakan di media sosial disdukcapil serta adanya Selain itu, masyarakat juga mengetahui kegiatan sosial yang dilakukan di media sosial Disdukcapil dan kelengkapan sarana dan prasarana yaitu kesiapan sarana dan prasarana kerja, perangkat aktivitas dan penunjang lain yang sinkron tercantum pemasokan fasilitas dan prasarana komunikasi. Karakteristik keterangan yang berarti menyesuaikan kepada konten yang di persembahkan oleh situs web, yang didefinisikan menjadi informasi yang relevan kemudian pelanggan dapat mengetahui dengan jelas informasi dan interaksi yang disediakan di situs web, dan itu menyertakan posisi dengan pengguna layanan(Barnes, Stuart J; Vidgen, 2003).

Melalui Ini tercantum kepercayaan dan empati, atau lebih akurat, keamanan informasi dan transaksi serta hubungan antara pemakai layanan dan penyedia layanan. Informasi ini pada dasarnya bersumber dari data yang sudah di selesaikan sehingga memiliki kualitas bertambah bagi penerimannya.

2. *Ease of use* (kemudahan pengguna)

Kualitas pelayanan publik berbicara mengenai penilaian kinerja organisasi pemberi layanan dalam memberikan pelayanan publik yang prima untuk memenuhi ekspektasi masyarakat sebagai penerima layanan yang menginginkan pelayanan yang bermutu dan nyaman (Tasunar, 2006).

Yaitu berkaitan dengan aspek kemudahan input data dan upload file data pribadi pada aplikasi layanan e-Punten dan memudahkan masyarakat jika ada yang rumah nya jauh bisa memakai aplikasi tersebut tanpa datang ketempat serta memudahkan akses download aplikasi E-Punten dan kemudahan prosedur yang dilalui oleh pengguna layanan dengan adanya aplikasi E-Punten.

Fasilitas akses, dimana letak dan situasi dengan sarana pelayanan yang layak, mudah terjangkau oleh masyarakat dan bisa menggunakan teknologi telekomunikasi dan informatika.

3. *Website design*

Keunggulan halaman web penjelasan menjadi tanggapan kelengkapan dan keunggulan serta posisi senter dengan perdagangan internet sesuai dengan sudut pandang pengguna. (Tandon, U., Ravi, K., Ash, N., 2017) Dengan aplikasi E-Punten desain yang menarik dan aplikasinya mudah dan tidak berbelit dalam tampilannya, sampai saat ini aplikasi khusus android dan aplikasi ios masih dalam proses pembuatan aplikasi E-Punten. Dan dalam aplikasi ini Keamanan, proses, dan produk layanan publik memberikan rasa aman dan tanggung jawab, dan penanggung jawab atau pejabat penyelenggara layanan publik berkewajiban kepada penyedia layanan, dan menyelesaikan keluhan atau masalah dalam penyelenggaraan layanan publik. Keuntungan informasi adalah salah satu alasan kenapa banyak pengguna memiliki untung dari aplikasi e-punten.

4. *Realibility* (Keandalan)

Istilah *e-government* mengacu mengikuti konsumen teknologi informasi oleh lembaga pemerintah untuk membuat lembaga tersebut lebih ampuh dan jelas. Dengan adanya *e-government* diperlukan mampu melayani masyarakat dengan lebih baik, efisiensi internal lembaga pemerintahan selalu meningkat, dan masyarakat semakin bertambah mendapat informasi di lingkungan pemerintahan. (J, 2010) Pada kesempatan ini pertumbuhan

bentuk informasi dan teknologi informasi sangat pesat, dan juga diperlakukan seperti sumber daya yang amat penting bagi institusi saat ini, organisasi pemerintah dan organisasi swasta. Dengan bagian kesiapan perangkat dan keberadaan fasilitas terhadap aplikasi E-punten.

5. Security/privacy

Bersangkutan melalui kualitas keamanan aplikasi dengan pengamanan sistem, dan keamanan data pribadi sehingga data tersebut aman dan terlindung kerahasiaan bagi para pengguna.

Sehingga data perseorangan dan keamanan informasi tercantum dari akses aplikasi oleh pihak yang tidak diinginkan karena perhatian publik mengenai privasi di sebagian Negara sudah diatur dalam perlindungan data.

KESIMPULAN

Berdasarkan uraian dan data yang diperoleh dalam pelaksanaan penelitian, maka dari itu dapat disimpulkan bahwasannya adanya pendataan ini, kebijakan Pemerintah Kota Bandung diharapkan dapat mencapai tujuannya. Untuk saat ini, pelaksanaan serta penggunaan aplikasi yang begitu mudah dan tidak rumit dengan menggunakan smartphone ini akan mempercepat pengolahan data.

Dengan adanya hambatan pelaksanaan E-punten kesadaran

pendatang baru di Kota Bandung beberapa masyarakat masih belum mengerti dengan cara penggunaannya tetapi masyarakat juga bisa menanyakan hal tersebut ke sosmed Disdukcapil Kota Bandung. Aplikasi E-Punten ini masyarakat sudah mulai memahami pemakaian serta dari jumlah pengajuan langsung dan offline sudah memulai adanya peningkatan sejak Covid-19 maka dari itu kualitas pelayanan kepada masyarakat diharapkan untuk terus ditingkatkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, F., & Rochim, A. I. (2014). *Kualitas Pelayanan Penerbitan Dokumen Surat Keterangan Tinggal Sementara (Skts) Di Kecamatan Rungkut Kota Surabaya Tahun 2014. Kualitas Pelayanan Penerbitan Dokumen Surat Keterangan Tinggal Sementara (Skts) Di Kecamatan Rungkut Kota Surabaya Tahun 2014*, 23, 79–86.
- Arief. (2003). *Pemasaran Jasa Dan Kualitas Pelayanan*. Bayu Media Publishing.
- Barnes, Stuart J; Vidgen, R. (2003). *Measuring web site quality improvements: a case study of the forum on strategic management knowledge exchange. Industrial Management & Data Systems*.
- Bressolles, G. and D. F. (2011). *Service Quality, Customer Value And Satisfaction Relationship Revisited For Online Wine Websites. AWBR International Conference 9–10 June 2011. Bordeaux Management School – BEM– France*.
- Creswell, J. W. (2018). *Keterampilan Esensial Untuk Peneliti Kualitatif*. Pustaka Pelajar.
- Handoyo, E. (2012). *kebijakan publik*.

widya karya.

- Indrajit, R. E. (2006). *Electronic Government, Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. CV Andi Offset.
- J, K. (2010). *Perencanaan Strategis Sistem Informasi (SI) Pada Pemerintah Kabupaten Timor Tengah Selatan*. Tesis, Universitas Gadjah Mada.
- M. Nur Rianto. (2010). *Dasar Dasar Pemasaan Bank Syariah*. Alfabeta.
- Mulyadi, Deddy. Hendrikus Gedeona, N. A. (2018). *Administrasi Publik untuk Pelayanan Publik*. CV Alfabeta.
- Rachman, R., Hunaifi, N., Sulatriningsih, R. D., Informatika, B. S., & Sanjaya, A. R. (2020). *Analisa Kepuasan Pengguna Aplikasi E-Punteun*. 2(2), 158–167.
- Rushananto. (2014). *Kebijakan Publik*. *Kebijakan Publik*, 1993, 15.
- Simamora, B. (2003). *Memenangkan pasar dengan pemasaran efektif dan profitabel*. Gramedia Pustaka Utama.
- Sri, M. (2014). *Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan*. CV Indra Prahasta Bandung.
- Suaib, M. R. (2016). *Pengantar Kebijakan Publik*.
- Suharto, E. (2003). *Kebijakan Sosial sebagai Kebijakan Publik*. Alfabeta.
- Suherman, D. (2020). *Penyelenggaraan E-Government di Kabupaten Bandung Sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik*. *Publica: Jurnal Pemikiran Administrasi Negara*, 12(2), 101–111.
- Tandon, U., Ravi, K., Ash, N. (2017). *Customer Satisfaction as Mediator Between Website Service Quality and Repurchase Intentio*.
- Tasunar, N. (2006). *Kualitas Layanan Sebagai Strategi Menciptakan Kepuasan Pada Pangkalan Pendaratan Ikan Morodemak*. *Jurnal Sain Pemasaran Indonesia*, Vol V, No.
- Tjiptono, F. (2005). *Prinsip-prinsip total quality service*.
- Tjiptono, F. (2016). *Service Quality dan Satisfaction*.
- Tri Ispranto. (2017). *Pendatang di Kota Bandung Harus Permissi Lewat e-PunTEN*. In <https://news.detik.com/berita-jawa-barat/d-3632470/pendatang-di-kota-bandung-harus-permissilewat-e-punten>.