

ABSTRAK

Penelitian ini berdasarkan pada masalah mengenai Kualitas Pelayanan publik masih terdapat beberapa faktor penghambat yang berada pada sistem e-Spasi (Elektronik Sistem Pendaftaran Antrian Via SMS) di Masa Adaptasi Kebiasaan Baru. Adanya pandemi Covid-19 ini membuat aktivitas pemerintah dialihkan dengan menggunakan pelayanan online atau daring. Dengan adanya hal ini masyarakat yang ingin melakukan pelayanan administrasi kependudukan diharuskan melalui pelayanan online namun dilihat berdasarkan pemahaman masyarakat dan sistem pelayanan yang dirasa masih kurang optimal.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan e-Spasi (Elektronik Sistem Pendaftaran Antrian Via SMS) pada Masa Adaptasi Kebiasaan Baru di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Dalam pemeriksaan keabsahan data menggunakan Triangulasi teknik, yaitu untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data pada sumber yang sama dengan menggunakan teknik yang berbeda.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa masih ada hambatan dalam pelayanan melalui sistem e-Spasi (Elektronik Sistem Pendaftaran Antrian Via SMS), yang menjadi hambatan yaitu sering terjadi perbaikan sistem (maintenance) sehingga mengganggu proses pelayanan adapun hambatan terkait pemahaman masyarakat yang kurang menyebabkan masih terdapat masyarakat yang tidak mengetahui prosedur pelayanan secara online sehingga masyarakat melakukan pelayanan secara manual.

Kesimpulan dari hasil penelitian ini yaitu berdasarkan dimensi dan indikator sebagai alat ukur kualitas pelayanan menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan e-Spasi Pada Masa Adaptasi Kebiasaan Baru di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung masih terdapat beberapa hambatan yang perlu diperbaiki, permasalahan yang ada terkait sistem pelayanan secara online mengenai inovasi e-Spasi dan permasalahan lain terkait dimensi tangible yang dimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung masih kekurangan jumlah kursi tunggu sehingga berdampak kurang baik pada Kualitas pelayanan Disdukcapil Kota Bandung.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

This research is based on the problem of public service quality there are still several inhibitory factors that are in the e-Spasi system (Electronic Queue Registration System Via SMS) in the New Habit Adaptation Period. The existence of the Covid-19 pandemic makes government activities diverted by using online or online services. With this, people who want to perform population administration services are required through online services but seen based on the understanding of the community and the service system that is still not optimal. This study aims to find out the quality of e-Spasi service (Electronic Queue Registration System Via SMS) during the Adaptation of New Habits in the Population and Civil Registration Office of Bandung City. The method used in this study is descriptive qualitative research method. Data collection techniques used are observation, interview and documentation. The data analysis techniques used are

This study aims to find out the quality of e-Spasi service (Electronic Queue Registration System Via SMS) during the Adaptation of New Habits in the Population and Civil Registration Office of Bandung City.

The method used in this study is descriptive qualitative research method. Data collection techniques used are observation, interview and documentation. Data analysis techniques used are data reduction, data presentation and conclusion drawing. In checking the validity of data using Triangulation techniques, namely to test the credibility of the data is done by checking the data on the same source using different techniques.

Based on the results of the study that there are still obstacles in service through the e-Spasi system, which is an obstacle that is often an improvement of the system (maintenance) so as to interfere with the service process as for obstacles related to community understanding that is less cause there are still people who do not know the service procedures online so that the public perform services manually.

The conclusion of the results of this study is based on dimensions and indicators as a measure of service quality shows that the Quality of e-Spasi Services During the Adaptation of New Habits in the Department of Population and Civil Registration of Bandung City there are still some obstacles that need to be fixed, existing problems related to online service systems regarding e-Spasi innovation and other problems related to tangible dimensions where the Population and Civil Registration Office of Bandung City still lack the number of waiting seats so it has a less good impact on the quality of service Disdukcapil Bandung.

Keywords: *Public Service, Quality of Service*

RINGKESAN

Panilitian ieu dumasarkeun kana masalah kualitas layanan publik, masih aya sababaraha faktor anu ngahambat dina sistem e-Spasi (Sistem Éntri Antrian Éléktronik Liwat SMS) dina Jaman Adaptasi tina Kabiasaan Anyar. Ayana pandemi Covid-19 parantos ngajantenkeun kagiatan pamaréntah dialihkeun ku ngagunakeun jasa online atanapi online. Kalayan ieu, jalma anu badé nyayogikeun jasa administrasi penduduk diperyogikeun ngalangkungan jasa online, tapi ditilik ku pamahaman masarakat sareng sistem jasa anu tetep henteu optimal.

Panilitian ieu dimaksudkeun pikeun nangtoskeun kualitas jasa e-Spasi (Sistem Registrasi Antrian Éléktronik Ngalangkungan SMS) salami Jaman Adaptasi Kabiasaan Anyar di Kantor Penduduk sareng Pendaftaran Sipil Kota Bandung.

Métode anu digunakeun dina ieu panalungtikan nyaéta métode panalungtikan kualitatif deskriptif. Téhnik ngumpulkeun data anu digunakeun nyaéta obsérvasi, wawancara jeung dokuméntasi. Téhnik analisis data anu digunakeun nyaéta réduksi data, presentasi data sareng gambar kasimpulan. Dina mariksa kaabsahan data ngagunakeun téhnik triangulasi, nyaéta pikeun nguji kredibilitas data, dilakukeun ku mariksa data tina sumber anu sami ngagunakeun téknik anu béda.

Dumasar kana hasil panilitian yén masih aya halangan dina ngalayanan ngalangkungan sistem e-Spasi (Sistem Éntri Antrian Elektronik Liwat SMS), halanganana nyaéta sering aya pamutahiran sistem (pemeliharaan) sahingga ngaganggu prosés palayanan salaku pikeun halangan anu aya hubunganana sareng pamahaman umum anu kirang nyababkeun masih aya jalma anu henteu terang prosedur layanan online sahingga masarakat ngalakukeun jasa ku cara manual.

Kacindekan tina hasil tina panilitian ieu nyaéta dumasar kana diménsi sareng indikator salaku alat ukur pikeun kualitas jasa, éta nunjukkeun yén Kualitas Jasa e-Space Salami Jaman Adaptasi Watek Anyar di Kantor Penduduk sareng Pendaftaran Sipil Kota Bandung , masih aya sababaraha halangan anu kedah dibebenah, masalah anu aya aya hubunganana sareng sistem jasa umum. online ngeunaan inovasi e-Spasi sareng masalah sanés anu aya hubunganana sareng dimensi anu nyata dimana Dinas Penduduk Kota Bandung sareng Pendaftaran Sipil masih teu aya jumlahna tina ngantosan korsi sahingga ngagaduhan pangaruh anu henteu pikaresepeun kana kualitas pelayanan Disdukcapil Kota Bandung.

Kata kunci : Pelayanan Umum, Kualitas Palayanan