

ABSTRAK

Kualitas pelayanan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung sebelum dan saat pandemi Covid-19 masih belum maksimal. Di lihat dari lambat nya pelayanan serta banyak keluhan masyarakat yang menyatakan masih belum memuaskan.

Tujuan penelitian ini adalah membandingkan dan menganalisis kualitas pelayanan Akta Kelahiran yang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung sebelum dan saat Pandemi Covid-19, sehingga pelayanan pada pembuatan Akta Kelahiran bisa maksimal dan tepat waktu.

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian Deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah menggunakan data primer yang terdiri dari observasi dan wawancara, serta data sekunder terdiri dari studi literatur dan dokumentasi.

Hasil penelitian bahwa ada perbandingan serta kurang maksimal nya kualitas pelayanan pada pelayanan pembuatan Akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung, hal ini ditandai dengan sebelum Pandemi Covid-19 penampilan pegawai yang kurang, fasilitas yang kurang memadai, serta kurangnya kemudahan dalam pelayanan Akta Kelahiran sedangkan saat Pandemi Covid-19 pelayanan dilakukan melewati jejaring sosial yang sering nya terjadi kendala Jaringan dan prangkat yang digunakan yang menyebabkan respon pegawai menjadi kurang, pelayanan kurang cepat dan tepat ,keluhan masyarakat yang tidak di respon oleh pegawai,jaminan waktu pelayanan yang tidak sesuai dengan SOP, serta tidak mendahulukan kepentingan masyarakat. Oleh karena itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupten Bandung perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan khususnya pada pembuatan Akta Kelahiran secara Online sehingga Jaringan dan prangkat yang digunakan memadai dalam proses pelayanan pembuatan Akta Kelahiran.

Kata kunci : kualitas pelayanan , pelayanan akta kelahiran, pandemi Covid-

ABSTRACT

Quality of public services in the birth certificate service at the Bandung Regency Population and Civil Registration Service is still not optimal. Prior to the COVID-19 Pandemi, judging by the slow pace of service and the many complaints from the public who stated that they were still not satisfactory, the

Purpose of this study was to compare and analyze the quality of services in the Birth Certificate service carried out by the Population and Civil Registration Office of Bandung Regency before and during the Covid-19 Pandemi, so that services at the time of the COVID-19 Pandemi Making a birth certificate can be maximized and on time.

The research method used is descriptive research using a qualitative approach. The data collection technique used is primary data consisting of observations and interviews, and secondary data consisting of literature studies and documentation.

The results of the study showed that there was a comparison and a less than optimal quality of service in the birth certificate service at the Bandung Regency Population and Civil Registration Service, this was marked by the lack of appearance of employees before the COVID-19 Pandemi, inadequate facilities, and lack of convenience in providing birth certificates. during the COVID-19 Pandemi, services were carried out through social networks where network and device problems were often encountered which caused inadequate employee responses, services that were not fast and accurate, community complaints that were not responded to by employees, guaranteed service times that were not in accordance with SOPs and not prioritizing the public interest. Therefore, the Population and Civil Registration Office of Bandung Regency needs to continue to improve the quality of services, especially in making birth certificates and especially in online services so that the network and devices used are adequate in the process of making birth certificates.

Kywords : Public service, birth certificate service ,pandemi COVID-19

RINGKASAN

Kualitas layanan publik dina layanan akte kalahiran di Penduduk Kabupaten Bandung sareng Dinas Pendaftaran Sipil masih henteu optimal. Sateuacan Pandemi Covid-19, ditilik tina laun jasa sareng seueur keluhan ti masarakat anu nyatakeun yén aranjeunna masih henteu nyugemakeun,

Tujuan ieu diajar pikeun ngabandingkeun sareng nganalisis kualitas jasa dina jasa Sertip Kalahiran anu dilaksanakeun ku Kantor Penduduk sareng Pendaftaran Sipil Kabupatén Bandung sateuacan sareng salami Pandemi kov1919, supados jasa dina waktos Pandemi COVID-19 Ngadamel akte kalahiran tiasa dimaksimalkeun sareng tepat waktos.

Métode panalungtikan anu digunakeun nyaéta panilitian deskriptif ngagunakeun pendekatan kualitatif. Téhnik ngumpulkeun data anu digunakeun nyaéta data primér anu diwangun ku obsérvasi jeung wawancara, jeung data sékunder anu diwangun ku studi pustaka jeung dokuméntasi.

Hasil panilitian nunjukkeun yén aya perbandingan sareng kualitas jasa anu kirang optimal dina jasa akte kalahiran di Penduduk Kabupaten Bandung sareng Dinas Pendaftaran Sipil, ieu ditandaan ku henteu aya penampilan karyawan sateuacan Pandemi Covid-19, henteu nyukupan fasilitas, sareng kurang genah nyayogikeun akte kalahiran. salami Pandemi Covid-19, jasa dilaksanakeun ngalangkungan jaringan sosial dimana masalah jaringan sareng alat sering ditingali anu nyababkeun tanggepan karyawan henteu cekap, palayanan anu henteu gancang sareng akurat, keluhan masarakat anu henteu direspon ku pagawé, dijamin waktu jasa anu teu saluyu sareng SOP sareng henteu ngutamakeun kapentingan umum. Maka Jurusan Penduduk dan Pendaftaran Sipil Kabupaten Bandung kedah teras-terasan ningkatkeun kualitas jasa, utamina dina ngadamel akte kalahiran sareng khususna dina jasa online sahingga jaringan sareng alat anu dianggo cekap dina prosés palayanan ngadamel akte kalahiran.

Kata konci : *kualitas palayanan, palayanan akte kalahiran, pandemi Covid-19*