

PELAKSANAAN LAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN BANDUNG TAHUN 2023

¹Bima Nurwangsa, ²Saifullah Zakaria, ³Yayan Nuryanto

¹Program Studi Administrasi Pemerintahan, Universitas Padjadjaran

²Departemen Antropologi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Padjadjaran

²Departemen Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Padjadjaran

E-mail Koresponden: bima19004@mail.unpad.ac.id

Abstract

The presence of Public Service Malls in several cities and regencies in Indonesia is one of an effort to realize effective and efficient public services for the community, with various types of public services available. At the Bandung Regency Public Service Mall, the Department of Population and Civil Registration is one of those who providing population administration services, which are of course much needed by the people of Bandung Regency. Population administration services at the Bandung Regency Public Service Mall are expected to be a solution for people who need population documents quickly. But behind the potential, there are limitations that impede the effectiveness and efficiency of the implementation of public services in the field of population administration run by the Department of Population and Civil Registration. According to Sinambela, the quality of public services is reflected in the implementation of (six) 6 aspects, namely transparency, accountability, conditional, participatory, equal rights, and balance of rights and obligations. The results of this study indicate that public services in the field of population administration at the Bandung Regency Public Service Mall have not been fully optimal, marked by the presence of 2 (two) aspects, namely conditional and participatory, whose implementation has not been maximized. Services have been implemented in a transparent, accountable, fair and non-discriminatory manner, as well as a balance between the rights and obligations of the apparatus and the community. However, efforts to socialize and invite community participation also need to be continuously encouraged so that the implementation of population administration public services at Public Service Malls is increasingly recognized and continues to grow.

Keywords : Population Administration, Public Service, Public Service Mall.

Abstrak

Kehadiran Mal Pelayanan Publik pada beberapa kota dan kabupaten di Indonesia merupakan upaya perwujudan dalam menghadirkan pelayanan publik yang efektif dan efisien bagi masyarakat, dengan beragamnya jenis pelayanan publik yang tersedia. Di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bandung, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menjadi salah satu yang ikut serta dengan menyediakan layanan administrasi kependudukan yang tentunya banyak dibutuhkan

masyarakat Kabupaten Bandung. Pelayanan administrasi kependudukan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bandung diharapkan mampu menjadi solusi bagi masyarakat yang membutuhkan dokumen kependudukan dengan cepat. Namun dibalik potensi tersebut, terdapat keterbatasan-keterbatasan yang menghambat efektivitas dan efisiensi dari pelaksanaan layanan publik bidang administrasi kependudukan yang dijalankan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tersebut. Menurut Sinambela, kualitas pelayanan publik tercermin dari terimplementasikannya (enam) 6 aspek, yakni transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, serta keseimbangan hak dan kewajiban. Hasil penelitian ini menunjukkan, bahwa pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bandung belum sepenuhnya optimal, ditandai dengan masih terdapatnya 2 (dua) aspek yakni kondisional dan partisipatif yang pelaksanaannya belum maksimal. Pelayanan telah dilaksanakan secara transparan, akuntabel, adil dan tidak diskriminatif, serta seimbang antara hak dan kewajiban aparatur maupun masyarakat. Namun, upaya untuk mensosialisasikan dan mengajak partisipasi masyarakat juga perlu terus digalakkan agar pelaksanaan layanan publik administrasi kependudukan di Mal Pelayanan Publik semakin dikenal dan terus berkembang.

Kata kunci : Administrasi Kependudukan, Mal Pelayanan Publik, Pelayanan Publik

Latar Belakang

Pemerintah daerah memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang prima bagi masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, yang telah disempurnakan dalam Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015, bahwa Pemerintah Daerah memiliki kewajiban untuk menyelenggarakan urusan pemerintahan di daerah mencakup segala urusan pemerintahan yang telah di atur di dalamnya. Pembagian urusan pemerintahan yang telah diatur dalam undang-undang tersebut ialah urusan pemerintahan wajib bidang administrasi kependudukan, yang kewenangannya dibagi berdasarkan lingkup pemerintah pusat, provinsi, dan kabupaten/kota.

Dalam penyelenggaraan urusan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, pemerintah di setiap daerah saling

berlomba untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat. Diawali dengan munculnya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik seakan-akan menjadi stimulus, bahwasannya pelayanan publik bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil dapat lebih efektif dan efisien dengan hadirnya Mal Pelayanan Publik di setiap kabupaten/kota.

Pemerintah Kabupaten Bandung mendirikan Mal Pelayanan Publik sebagai bentuk keseriusan dalam menyuguhkan pelayanan yang prima. Dalam pelaksanaannya pelayanan Disdukcapil di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bandung menjadi solusi bagi masyarakat yang membutuhkan layanan secara cepat dan satu atap dengan pelayanan dari instansi atau dinas yang lainnya, mengingat pelayanan yang diselenggarakan secara langsung di gedung Disdukcapil saat ini pendaftarannya

dilakukan melalui aplikasi SAKEDAP (Sistem Kependudukan Pelayanan Terpadu) dan seringkali perlu menunggu waktu berhari-hari dalam antriannya dikarenakan kuota pelayanan yang terbatas, yakni 150 layanan setiap harinya. Dibalik efektivitas dan efisiensi yang ditawarkan oleh Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bandung, terdapat juga kekurangan di mana kuota pelayanan yang terbatas setiap harinya. Jumlah layanan Disdukcapil di Mal Pelayanan Publik dibatasi 75 layanan perharinya. Besarnya antusiasme dan kebutuhan masyarakat Kabupaten Bandung akan pelayanan administrasi kependudukan tentunya perlu diakomodir dengan sebaik mungkin.

Dalam menilai seberapa jauh dan sukses pelayanan publik yang diselenggarakan, tentunya perlu dilihat dengan membandingkan kondisi faktual dengan indikator-indikator pelayanan publik yang menunjang. Menurut Sinambela (2010:6), pelayanan publik yang prima tercermin dari adanya:

1. Transparansi, dimana pelayanan yang diberikan bersifat terbuka dan informasi mudah didapatkan oleh semua pihak.
2. Akuntabilitas, dimana pelayanan yang diselenggarakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan menjadi acuan.
3. Kondisional, dimana pelayanan yang disesuaikan dengan kemampuan serta kesanggupan, baik pemberi ataupun penerima layanan namun tetap mengutamakan efektivitas dan efisiensinya.
4. Partisipatif, dimana pelayanan yang melibatkan masyarakat guna memperoleh aspirasi, kritik, dan harapan agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

5. Kesamaan hak, dimana pelayanan yang anti diskriminasi. Serta,
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, dimana pelayanan yang menjunjung tinggi keadilan bagi pemberi maupun penerima layanan.

Keenam indikator tersebut menjadi cerminan dan tolak ukur, apakah pelayanan publik bidang administrasi kependudukan yang diselenggarakan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bandung telah berjalan sesuai atau banyak aspek yang masih menjadi catatan.

Metode

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yakni metode penelitian kualitatif. Penelitian yang menggunakan metode kualitatif dilakukan dengan peneliti terlibat langsung di lapangan untuk mencatat, menganalisis, serta membuat laporan secara terperinci. Terdapat 11 informan yang terdiri atas 4 informan berasal dari instansi pemerintahan, dan 7 informan dari masyarakat sebagai penerima layanan publik bidang administrasi kependudukan di Mal Pelayanan Publik yang dipilih guna memperoleh informasi yang dibutuhkan. Teknik pengumpulan data menggunakan 2 teknik yakni studi lapangan yang terdiri atas observasi; wawancara; dan dokumentasi, serta studi pustaka. Teknik validasi data yang digunakan yaitu triangulasi sumber, penelitian ini berlokasi di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bandung, Jl. Perkantoran Pemerintah Kabupaten Bandung, Desa Pamekaran, Kecamatan Soreang, Kabupaten Bandung, Jawa Barat 40912. Penelitian dilaksanakan dalam waktu kurang lebih satu bulan selama bulan Juni 2023.

Hasil Penelitian dan Pembahasan:

Setelah penelitian dilangsungkan selama kurang lebih 1 bulan, terdapat hasil penelitian yang mendeskripsikan terkait

dengan pelaksanaan layanan publik bidang administrasi kependudukan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bandung. Berdasarkan konsep kualitas pelayanan publik menurut Sinambela yakni Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan Hak, dan Keseimbangan Hak dan Kewajiban, juga disertai dengan identifikasi SWOT adalah sebagai berikut:

1. Transparansi

Transparansi merupakan aspek yang penting dalam pelayanan publik. Transparansi dapat diartikan sebagai bentuk keterbukaan dan kemudahan informasi, tentunya dalam hal ini berkaitan dengan pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bandung Tahun 2023. Pelayanan publik bidang administrasi kependudukan oleh Disdukcapil di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bandung dapat dikatakan memenuhi indikator transparansi apabila masyarakat menilai bahwa segala bentuk informasi dapat diakses dan diterima secara mudah. Selain itu, transparansi diukur dari sejauh mana masyarakat mengetahui akan kehadiran pelayanan administrasi kependudukan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bandung oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Informasi-informasi umum terkait dengan pelayanan administrasi kependudukan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bandung telah dipublikasikan melalui sosial media Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bandung maupun Disdukcapil. Menurut operator pelayanan Disdukcapil di MPP Kabupaten Bandung, umumnya masyarakat mengetahui kehadiran pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bandung dari sosial media, melihat sering penuhnya antrian pada

pelayanan Disdukcapil di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bandung. Hadirnya pelayanan administrasi kependudukan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bandung tentunya menjadi solusi bagi masyarakat yang memerlukan dokumen kependudukan dengan waktu antri yang lebih singkat dibandingkan melalui aplikasi SAKEDAP.

Disdukcapil ataupun pengelola Mal Pelayanan Publik telah berupaya untuk menyebarkan informasi terkait kehadiran pelayanan administrasi kependudukan di Mal Pelayanan Publik, baik melalui sosialisasi langsung ke masyarakat, publikasi melalui media sosial dan *website*. Ketujuh masyarakat yang telah diwawancarai pun menyatakan bahwa informasi dasar terkait pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Mal Pelayanan Publik telah terpublikasi dengan baik.

2. Akuntabilitas

Akuntabilitas diartikan sebagai pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan kepada pihak-pihak yang berkaitan, dan pelayanan yang dijalankan berdasarkan pedoman ataupun undang-undang yang berlaku. Akuntabilitas pada suatu lembaga, terkhusus pemerintah perlu dijunjung tinggi, karena akuntabilitas menjadi suatu cerminan keprofesionalan dan kesesuaian fungsi pemerintah. Di Mal Pelayanan Publik, akuntabilitas dapat dinilai dari sejauh mana operator pelayanan mampu menyajikan pelayanan yang berkualitas, yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sebagai yang langsung berhadapan dengan masyarakat, operator pelayanan dituntut untuk mampu menyajikan pelayanan yang sesuai dengan peraturan yang berlaku, sekaligus menjelaskan kepada masyarakat tentang hal-hal dasar yang perlu masyarakat penuhi dan

ketahui dalam menerima pelayanan administrasi kependudukan.

Aspek akuntabilitas dalam pelaksanaan layanan publik bidang administrasi kependudukan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bandung telah terimplementasikan dengan baik. Hal tersebut ditandai dengan pelaksanaan layanan yang sepenuhnya berlandaskan regulasi atau peraturan perundang-undangan yang berlaku, disertai dengan komitmen operator pelayanan yang tegas dalam menerapkan persyaratan layanan bagi setiap pemohon.

3. Kondisional

Sebagai *public servant*, pemerintah dituntut untuk mampu memberikan pelayanan terbaik yang mengedepankan nilai efektivitas dan efisiensi. Pemerintah juga diharapkan dapat menjawab kebutuhan dan evaluasi yang hadir di masyarakat, akan pelayanan publik yang diberikan. Mulai beralihnya pelayanan publik konvensional menuju pelayanan publik yang serba digital perlu disikapi dengan bijak oleh Pemerintah Kabupaten Bandung, dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dalam melayani masyarakat.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah berupaya untuk melakukan transformasi dalam pelayanannya dengan menghadirkan aplikasi sebagai sarana pendaftaran. Tentunya hal tersebut bukan tanpa alasan, mengingat tingginya kebutuhan masyarakat Kabupaten Bandung terhadap pelayanan administrasi kependudukan yang juga perlu untuk dikontrol, agar antrian di lokasi terkendali dan masyarakat dapat terlayani secara optimal. Namun, dengan penggunaan aplikasi tersebut terdapat masyarakat yang kesulitan untuk dapat mengakses pelayanan, dan pelayanan

administrasi kependudukan yang hadir di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bandung dapat menjadi alternatifnya.

Gerai Disdukcapil yang hadir di Mal Pelayanan Publik merupakan salah satu gerai yang paling banyak pemohonnya. Meskipun demikian, DPMPTSP tetap menyerahkan dan menyesuaikan jumlah layanan yang dibuka terhadap kesanggupan Disdukcapil. Tingginya kebutuhan masyarakat akan pelayanan administrasi kependudukan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bandung juga tentunya perlu ditunjang oleh ketersediaan operator yang melayani. Berdasarkan penuturan operator pelayanan, jumlah kuota harian yang telah ada yaitu 75 layanan telah dirasa berat, mengingat sangat terbatasnya jumlah operator yang melayani. Namun, keputusan untuk mengalihkan pencetakan KTP ke gedung Disdukcapil pusat ditanggapi dengan kecewa oleh beberapa masyarakat.

4. Partisipatif

Pelayanan publik yang berkualitas tidak lepas dari inovasi dan penyesuaian yang dilakukan pemerintah dalam menjawab tantangan dinamika yang hadir di masyarakat. Tentunya, masyarakat memiliki peranan yang penting dalam transformasi kualitas pelayanan publik, di mana masyarakat diharapkan dapat memberikan aspirasi dan kebutuhannya. Dalam hal ini, pemerintah diharapkan dapat mendorong partisipasi masyarakat dan menyediakan kanal-kanal bagi masyarakat dalam menyampaikan harapan-harapannya.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil disebutkan telah berupaya untuk membuka partisipasi masyarakat seluas-luasnya guna kebaikan bersama, mengingat banyaknya keinginan dan kebutuhan masyarakat yang perlu diakomodir oleh Disdukcapil. Berkaitan dengan pelibatan

masyarakat dalam pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Mal Pelayanan Publik, tentunya membutuhkan peranan operator layanan sebagai yang berhadapan langsung dengan masyarakat untuk menstimulus partisipasi pemohon, dalam hal ini masyarakat. Upaya Disdukcapil untuk melibatkan masyarakat dalam pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bandung perlu diutamakan kembali, mengingat saat ini tidak tersedianya kanal khusus yang disediakan Disdukcapil sebagai tempat pengaduan kritik dan saran masyarakat.

Dengan demikian, aspek partisipatif dalam pelaksanaan layanan publik bidang administrasi kependudukan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bandung belum sepenuhnya terlaksana dengan baik, ditandai dengan minimnya ruang yang disediakan operator pelayanan bagi masyarakat untuk menyampaikan aspirasinya, dan sejauh ini belum terdapat inovasi yang lahir dari masyarakat guna mendukung pelayanan administrasi kependudukan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bandung.

5. Kesamaan Hak

Setiap masyarakat tentunya memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan yang setara dan tidak dibeda-bedakan. Pemerintah bertanggungjawab untuk mampu memastikan, bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dan tidak terjadi perilaku diskriminasi yang didasari adanya perbedaan agama, suku, ras, dan lainnya. Masyarakat yang datang dan mendapatkan layanan bidang administrasi kependudukan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bandung memang berasal dari berbagai kalangan, kelompok umur, dan wilayah yang berbeda-beda pula. Namun, hal tersebut tidak menjadi alasan bagi operator pelayanan untuk

membeda-bedakan pelayanan terhadap masyarakat yang dilayaninya. Berdasarkan kesaksian masyarakat yang telah diwawancarai, semuanya menyatakan bahwa pelayanan diberikan oleh operator dengan adil dan baik.

6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pelayanan publik tentunya melibatkan 2 pihak, yakni pemberi dan penerima layanan. Pemerintah sebagai pemberi pelayanan memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, dan memenuhi hak masyarakat sebagai penerima layanan. Masyarakat pun memiliki kewajiban untuk mematuhi prosedural ataupun persyaratan-persyaratan untuk mendapatkan pelayanan, sehingga kedua belah pihak sama-sama dapat terpenuhi, baik hak ataupun kewajibannya.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan, operator pelayanan telah memenuhi aspek keseimbangan hak dan kewajiban dalam menjalankan tugasnya. Hal ini didasari oleh terjadwal dengan baiknya pelayanan yang diberikan, dan memenuhi hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan atau dokumen yang diperlukan pada waktu yang telah ditentukan, dengan ketentuan masyarakat pun memenuhi kewajibannya untuk menyertakan persyaratan yang sesuai dan lengkap.

7. Identifikasi SWOT

Dalam menganalisis kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang terdapat pada pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bandung Tahun 2023, penulis berupaya untuk menyimpulkan berdasarkan temuan yang terjadi di lapangan, baik dalam bentuk data ataupun berdasarkan

hal-hal yang disampaikan oleh informan, yaitu:

Faktor Internal	
Kekuatan (Strength)	Kelemahan (Weakness)
1. Diterapkannya antrian <i>offline</i> yang menjadi solusi bagi masyarakat yang tidak memiliki/tidak mampu mengoperasikan aplikasi SAKEDAP 2. Pelayanan yang dijalankan berlandaskan regulasi atau peraturan perundang-undangan yang berlaku 3. Dokumen yang dibutuhkan dapat selesai dalam 1x24 jam.	1. Jenis pelayanan yang tidak lengkap. 2. Terbatasnya kuota antrian setiap harinya. 3. Kurangnya jumlah operator yang melayani masyarakat.
Faktor Eksternal	
Peluang (Opportunity)	Ancaman (Threats)
1. Tingginya kebutuhan masyarakat Kabupaten Bandung akan pelayanan	1. Pengelolaan fitur <i>website</i> Mal Pelayanan Publik oleh DPMPTSP

administrasi kependudukan. 2. Fasilitas dan sarana penunjang yang baik dan menarik bagi masyarakat.	Kabupaten Bandung yang belum optimal 2. Tidak adanya evaluasi berkala yang terstruktur dan berkelanjutan terhadap pelayanan Disdukcapil di Mal Pelayanan Publik oleh DPMPTSP Kabupaten Bandung.
--	--

Berdasarkan hasil identifikasi SWOT di atas, terdapat keuntungan serta tantangan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelaksanaan layanan publik bidang administrasi kependudukan di Mal Pelayanan Publik.

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis peroleh melalui beberapa tahapan observasi, wawancara, dokumentasi, yang dilengkapi oleh studi kepustakaan, berikut beberapa simpulan yang dapat penulis paparkan, diantaranya:

1. Berdasarkan konsep kualitas pelayanan publik menurut Sinambela, terdapat 4 aspek yang telah terimplementasikan dengan baik, yakni aspek transparansi, akuntabilitas, kesamaan hak, serta keseimbangan hak dan kewajiban. Namun, terdapat 2 aspek lainnya yakni kondisional dan partisipatif yang perlu Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil tingkatkan. Pada aspek kondisional, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil perlu mengkaji kembali terkait dengan jumlah layanan dan formasi operator yang hadir di Mal Pelayanan Publik, mengingat tingginya kebutuhan masyarakat akan pelayanan administrasi kependudukan dan adanya keluhan yang muncul dari operator pelayanan terkait formasi operator yang terlalu sedikit, sehingga dapat berpengaruh terhadap kecepatan pelayanan.

Pada aspek partisipatif, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil belum maksimal dalam memberikan ruang bagi masyarakat untuk mengemukakan apa yang menjadi keluhan dan sarannya, ditandai dengan tidak adanya kotak aspirasi dan inventarisir keinginan masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bandung.

2. Berdasarkan identifikasi *Strength* (Kekuatan), *Weakness* (Kelemahan), *Opportunity* (Peluang), dan *Threat* (Ancaman), masih terdapat kekurangan dan ancaman yang menjadi penghambat bagi kesuksesan layanan administrasi kependudukan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bandung. Tentunya ini menjadi tantangan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung untuk mampu mengatasi permasalahan dan ancaman yang hadir saat ini.
3. Upaya alternatif yang telah dan akan dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung berdasarkan hasil dari identifikasi SWOT yaitu akan

mempertibangkan penambahan personil operator layanan yang hadir di gerai Disdukcapil Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bandung, mempertimbangkan kembali kehadiran pelayanan pencetakan dan perekaman KTP di Mal Pelayanan Publik, dan akan mengaktifasi kembali layanan pengaduan untuk masyarakat melalui *google form*.

4. Guna meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bandung, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil perlu mempertimbangkan lebih lanjut terkait formasi yang disiapkan sebagai operator pelayanan pada gerai Disdukcapil yang hadir di Mal Pelayanan Publik. Guna menjawab keluhan masyarakat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil perlu melengkapi jenis pelayanan yang tersedia di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bandung, terutama terkait dengan perekaman e-KTP yang kehadirannya banyak dinantikan masyarakat, meskipun dengan jumlah yang terbatas dan diprioritaskan untuk masyarakat yang mendesak membutuhkan KTP fisik. Dalam hal ini, Disdukcapil dapat menyusun dan menentukan kriterianya sendiri. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil diharapkan untuk mendorong pihak pengelola Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bandung dalam memberikan transparansi terkait jumlah antrian pada masing-masing layanan yang dipublikasikan melalui *website* dan media sosial secara *real time* yang dapat masyarakat akses.

References:**Buku**

Sinambela, Lijan Poltak. 2010. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan. (2013).

Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah. (2015).

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 23 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. (2017)

Acknowledgment :

Penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan seluruh informan yang telah meluangkan waktu dan bersedia untuk memberikan informasi pun data sebagai pendukung bagi penulis dalam penelitian mengenai Pelaksanaan Layanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Bandung Tahun 2023.