



IMPLEMENTASI LAYANAN PUBLIK BERBASIS SMART GOVERNANCE: STUDI KASUS PROGRAM GEULIS DI KOTA BANDUNG

Allyah Nur Rahmani¹, Dhinda Dwi Maharani², Najwa Auliya Syarifah³, Ivan Darmawan⁴

Universitas Padjadjaran

ARTICLE INFO

Received Desember 2024

Revised Desember 2024

Accepted Desember 2024

Available online Desember 2024

Email :

Email : ¹allyah23001@mail.unpad.ac.id,

²dhinda23001@mail.unpad.ac.id,

³najwa23021@mail.unpad.ac.id,

⁴ivan.darmawan@unpad.ac.id



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.

Copyright © 2023 by Author. Published by Universitas Pendidikan Ganesha.

ABSTRACT

Public service is a duty of the government and its apparatus to fulfill the basic needs of its citizens who have fulfilled their obligations as citizens. Thus, public service from the perspective of citizens is a "right," while public service from the perspective of the government and its apparatus is an "obligation." In this paper, the author will discuss public services provided by the Bandung City Population and Civil Registry Department in collaboration with the Bandung City's Local People's Representative Council, namely the Geulis service. The method used by the author is a literature study method which is gathering data from the internet and journal articles. In this writing, the author aims to understand the implementation of Geulis in Bandung City within the context of Smart Governance. The results obtained in this paper show that with the development of technology in society, public services must also be accompanied by the development of technology. With the Geulis, it is hoped that the Population and Civil Registry Department can serve the people in Bandung City much better.

Keywords : Public Service, Bandung City, Geulis, Public

ABSTRAK

Pelayanan Publik adalah sebuah kewajiban pemerintah dan aparatnya untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakatnya yang sudah memenuhi kewajibannya sebagai warga negara. Dengan begitu, pelayanan publik dari sudut pandang masyarakat sebagai warga negara adalah "hak", sedangkan pelayanan publik dari sudut pandang pemerintah dan aparatnya adalah "kewajiban". Dalam tulisan ini penulis akan membahas tentang pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung yang berkolaborasi dengan DPRD Kota Bandung yaitu layanan Geulis. Metode yang dipakai oleh penulis adalah metode studi pustaka yang berupa pengumpulan data dari internet serta beberapa artikel jurnal. Dalam penulisan ini, penulis memiliki tujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi Geulis di Kota Bandung dalam konteks *smart governance*. Hasil yang didapatkan dalam penulisan ini memperlihatkan bahwa dengan berkembangnya sebuah teknologi di dalam lingkungan masyarakat, maka pelayanan publik pun harus diiringi dengan kemajuan sebuah teknologi. Dengan adanya Geulis

Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial

Volume 5 No 8 2024

E-ISSN: 2988-1986

Open Access:



ini, diharapkan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil bisa melayani masyarakat di Kota Bandung jauh lebih baik lagi.

Kata kunci : Pelayanan publik, Kota Bandung, Geulis, Masyarakat.



PENDAHULUAN

Pelayanan publik dihadirkan guna mensejahterakan masyarakat atau orang-orang dalam sebuah organisasi. Dengan pelayanan publik, masyarakat dapat mendapatkan haknya setelah melaksanakan kewajiban dari pemerintah. Pelayanan publik dapat berupa barang atau jasa yang merupakan kebutuhan dan diberikan oleh pemerintah atau lembaga sebagai penyedia layanan kepada masyarakat sebagai penerima layanan. Kebutuhan yang dimaksud adalah yang benar benar diharapkan kehadirannya oleh masyarakat, dapat berupa kebutuhan kesehatan, pendidikan maupun layanan khusus seperti perizinan dan registrasi.

Pelayanan publik juga termasuk dalam suatu unsur yang dapat meningkatkan nilai dari *smart governance*. Di era kemajuan teknologi atau digitalisasi yang semakin pesat seperti saat ini, *smart governance* tidak hanya sekedar menerapkan teknologi pada penyelenggaraannya, namun juga melibatkan transformasi mendasar dalam tata kelola pemerintahan, termasuk di pelayanan publik itu sendiri. Pelayanan publik yang berkualitas dan efisien merupakan salah satu pilar utama dalam mewujudkan pemerintahan yang cerdas. Dengan mengintegrasikan teknologi informasi dan komunikasi, pelayanan publik dapat ditingkatkan secara signifikan, sehingga mampu memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks dan dinamis.

Hingga kini, banyak kantor pemerintahan yang sudah menerapkan konsep *smart governance* dalam memberikan pelayanan publik, salah satunya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandung. Disdukcapil yang berkolaborasi dengan DPRD Kota Bandung berinovasi membuat layanan Geulis (Gerai untuk Layanan Istimewa), sebuah layanan administrasi kependudukan yang diberikan oleh pemerintah agar memudahkan masyarakatnya dalam membuat kartu identitas seperti akta kelahiran, akta kematian, Kartu Identitas Anak, dan perekaman KTP elektronik.

Geulis diluncurkan pada tahun 2018 di Festival Citylink Mall. Seiring berjalannya waktu, hingga saat ini gerai geulis berada ditempat-tempat yang masyarakat sering datang, yaitu mall. Dengan menempatkan Geulis di berbagai mall, maka dapat mempermudah masyarakat untuk mendapatkan pelayanan, dan masyarakat tidak harus jauh-jauh untuk ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) untuk mengurus beberapa dokumen. Dengan begitu, segala kebutuhan terkait administrasi kependudukan dapat diurus dalam satu tempat saja.

LANDASAN TEORI

1. Smart City

Pengertian smart city dalam sederhana merupakan kota pintar atau kota cerdas yang bisa memberikan kualitas hidup yang terbilang teratur serta memberikan sebuah kemakmuran untuk bangsanya. Smart city tergolong kota yang lebih memanusiakan masyarakatnya. Smart city adalah sebuah konsep perencanaan penataan dan pengelolaan kota yang saling terintegrasi di dalam semua komponen kehidupan. Berfungsi untuk mendukung masyarakat yang pintar, berpendidikan, dan mempunyai moral serta meningkatkan kualitas hidup yang berkelanjutan. Smart city akan menolong dalam pemakaian teknologi informasi dan komunikasi.



Smart city merupakan konsep perencanaan kota dengan menggunakan sebuah kemajuan teknologi untuk memudahkan kehidupan dengan tingkat efisiensi dan efektifitas yang tinggi. Menurut beberapa ahli memberi anggapan bahwa konsep kota dengan smart city bisa mencukupi segala keperluan dengan mudah, walaupun sebenarnya konsep smart city ini masih menjadi topik yang didebatkan oleh para ahli serta belum konsep umum yang dapat digunakan di semua kota di dunia. Berikut merupakan definisi-definisi yang dikeluarkan oleh beberapa ahli :

1. Caragliu, A., dkk dalam Schaffers (2010) memberikan definisi smart city sebuah kota yang bisa memakai SDM, modal sosial, dan infrastruktur telekomunikasi modern agar bisa menciptakan pertumbuhan ekonomi berkepanjangan dan kadar hidup yang bagus, dengan manajemen sumber daya yang bijaksana melewati pemerintahan berbasis partisipasi masyarakat.
2. Smart city yang di definisikan oleh Kourtit dan Nijkamp (2012) adalah hasil dari mengembangkan pemahaman yang tegas dan strategi kreatif dalam meningkatkan kadar sosial-ekonomi, ekologi, daya kompetitif kota. Hadirnya smart city ini adalah hasil kombinasi dari modal sumber daya manusia, seperti angkatan kerja yang berbakat. Modal sosial, seperti jaringan komunitas yang terbuka. Dan modal entrepreneurial, seperti aktivitas bisnis kreatif. Pemerintahan yang kuat dan dapat dipercaya bertepatan bersama masyarakat yang inovatif serta memiliki pikiran yang luas terhadap peningkatan produktivitas lokal serta dapat melancarkan pertumbuhan ekonomi di kotanya.
3. Menurut Giffinger (2010) dalam Jung Hoon (2014), Smart City adalah kota dengan investasi modal manusia dan sosial, dengan transportasi (tradisional) dan infrastruktur komunikasi modern serta pembangunan ekonomi yang berkelanjutan serta kualitas hidup yang tinggi, dengan manajemen SDA yang cerdas melalui tata pemerintahan yang partisipatif.

2. Smart Governance

Dalam mengimplementasikan *smart city*, sebuah kota yang memiliki tujuan untuk memajukan kualitas hidup masyarakatnya melalui pengoptimalan teknologi informasi sangat memerlukan peran sistem pemerintahan yang "*smart*" pula. Giffinger, dkk (2007) mengemukakan bahwa dimensi dari *smart city* terdiri dari *smart governance*, *smart people*, *smart economy*, *smart environment*, *smart mobility*, dan *smart living*.

Secara umum, smart governance yang juga disebut sebagai tata kelola pemerintahan cerdas merupakan sebuah konsep yang mengintegrasikan dan memanfaatkan berbagai TIK (Teknologi Informasi & Komunikasi) guna mengelola pemerintahan demi terciptanya efisiensi, transparansi, serta partisipasi dari masyarakat. Tujuan dari smart governance adalah mentransformasi birokrasi pemerintah menjadi lebih modern, efektif, dan akuntabel. Dengan memanfaatkan teknologi, pemerintah dapat memfasilitasi masyarakat dengan lebih majunya pelayanan publik, menumbuhkan partisipasi masyarakat saat mengambil keputusan, dan lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.



Dapat dikatakan bahwa dalam terselenggarakannya *smart city*, salah satu unsur utamanya adalah *smart governance*. Karena dengan adanya smart governance, inovasi teknologi dapat diterapkan secara maksimal untuk memecahkan berbagai permasalahan perkotaan. Untuk mengidentifikasi secara komprehensif mengenai definisi dari *smart governance*, terdapat beberapa ahli yang memberikan pendapatnya, antara lain :

1. Menurut Pramuningrum (2017), *smart governance* adalah komponen dari smart city yang berfokus kepada tata kelola pemerintahan melalui adanya kerjasama oleh pemerintah dengan masyarakat, yang bertujuan untuk merealisasikan jalan pemerintahan yang jujur, bersih, adil, demokrasi, dan tentunya peningkatan kualitas pelayanan publik menuju lebih baik;
2. Menurut Scholl & Alawadhi (2016), smart governance merupakan kemampuan untuk menerapkan teknologi digital dan aktivitas cerdas untuk pemrosesan informasi serta pengambilan suatu keputusan;
3. Schuurman dkk (2012) mendefinisikan smart governance merupakan suatu proses dalam mengumpulkan banyak data dan informasi sehubungan dengan *public management*. Berbagai teknologi terbaru dimanfaatkan demi memajukan tata kelola pemerintahan dengan informasi yang dapat mudah diakses sehingga meringankan pembuatan keputusan pemerintah.

3. Pelayanan Publik

Salah satu unsur terpenting bahkan yang menjadi tolak ukur dari keberhasilan kinerja pemerintahan adalah pelayanan publik. Masyarakat dapat memanfaatkan berbagai hal yang menjadi kebutuhan dan hak nya dari pemerintah melalui pelayanan publik. Pelayanan publik juga dapat mendorong kesejahteraan masyarakat melalui penyediaan berbagai layanan dan akses terhadap kebutuhan dasar mereka. Dengan memberikan pelayanan yang baik, pemerintah dapat mendorong partisipasi masyarakat dalam pembangunan dan meningkatkan produktivitas. Salah satu tujuan bangsa, yaitu kesejahteraan sosial juga akan tercipta karena pelayanan publik pun bertujuan untuk menjamin keadilan dan kesetaraan untuk semua warga negara, tanpa memandang status sosial atau ekonomi.

Bharata (2004), mengemukakan 4 (empat) komponen dalam pelayanan publik, antara lain¹ :

1. Penyedia layanan, merujuk pada pihak yang menyediakan layanan, yaitu pemerintah, lembaga swasta, atau organisasi nirlaba. Penyedia layanan bertanggung jawab atas kualitas dan efektivitas layanan yang diberikan.
2. Penerima layanan, yaitu masyarakat atau individu yang berhak untuk memperoleh pelayanan yang baik dan berkualitas.

¹ Riska Chyntia Dewi dan Suparno, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Jurnal Media Administrasi, 2022, hlm. 85

3. Jenis layanan, dapat berupa layanan dasar seperti pendidikan dan kesehatan, hingga layanan khusus seperti perizinan dan registrasi.
4. Kepuasan pelanggan, merupakan tujuan akhir dari setiap pelayanan publik. Kepuasan pelanggan dapat diukur melalui berbagai indikator, seperti kecepatan pelayanan, keramahan petugas, dan akurasi informasi yang diberikan.

Untuk semakin memperjelas apa itu pelayanan publik, banyak ahli maupun dokumen yang telah mendefinisikan tentang pelayanan publik, diantaranya :

1. Robert (1966), mendefinisikannya sebagai berbagai bentuk aktivitas pelayanan umum yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah pusat, daerah maupun lingkup BUMN/D yang bentuknya berupa barang atau jasa untuk usaha dalam memenuhi kebutuhan masyarakat maupun melaksanakan ketertiban-ketertiban.
2. Sedangkan Widodo (2001), mengemukakan pendapatnya bahwa pelayanan publik merupakan fasilitas yang diberikan suatu pihak berupa layanan kebutuhan untuk seseorang ataupun masyarakat yang memiliki kepentingan dalam suatu organisasi sesuai aturan pokok yang telah ditetapkan.
3. Harbani Pasolong (2007:128) mengartikan pelayanan publik sebagai berbagai kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah untuk orang-orang yang memberikan manfaat dalam suatu organisasi, dan menawarkan kepuasan walaupun hasil yang diberikan tidak terkait pada sebuah produk secara fisik.
4. Undang-Undang No. 25 Th. 2009 pun memberi pengertian tentang pelayanan publik, yaitu rangkaian kegiatan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan berdasarkan peraturan perundang-undangan dalam bentuk barang, jasa, dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaranya bagi setiap warga negara atau penduduk.

METODE

Metode yang digunakan pada artikel ini adalah metode studi pustaka, yaitu studi dengan mencari berbagai data dan informasi berkaitan dengan topik yang dibahas. Pencarian data dan informasi ini dilakukan dengan membaca berbagai jurnal ilmiah, mencari referensi dari buku-buku, dan dengan membaca tulisan-tulisan yang dipublikasikan serta tersedia di perpustakaan (Ruslan, 2008:31).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan Publik sebagai Salah Satu Indikator Implementasi Smart Governance

Smart Governance merupakan salah satu wujud upaya yang dilakukan pemerintah daerah Kota Bandung untuk mendukung pertumbuhan menuju Bandung *Smart City*. Berdasarkan Peraturan Wali Kota Bandung Nomor 1470 tahun 2018 tentang Rencana Induk Bandung Kota Cerdas (*Master Plan Bandung Smart City*), terdapat tiga peran utama yang perlu diperhatikan oleh Pemerintah Daerah Kota, yaitu:

1. Memberikan layanan untuk kesejahteraan masyarakat
2. Sebagai regulator untuk meningkatkan daya saing kota
3. Menyelenggarakan pemerintahan yang efektif dan efisien

Smart Governance Kota Bandung bertujuan untuk menghadirkan tata kelola Pemerintahan Daerah Kota yang efektif, efisien, komunikatif, transparan dan akuntabel, serta melakukan peningkatan kinerja birokrasi.

Smart Governance harus dapat diimplementasikan ke dalam tiga unsur dalam tata kelolanya, yaitu:

1. Pelayanan Publik
 - a. Pelayanan administrasi kepada masyarakat
 - b. Peningkatan penyediaan sarpras dan monitoring penyediaan keperluan dasar masyarakat.
 - c. Peningkatan penyediaan sarpras dan monitoring penyediaan keperluan jasa pokok bagi masyarakat.
 - d. Dapat memberikan pelayanan publik yang efektif, efisien, transparan, proaktif, dan desentralisasi
 - e. Memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mendapatkan layanan kependudukan
 - f. Menyajikan data kependudukan sebagai dasar penyusunan perencanaan pembangunan dalam berbagai bidang
 - g. Menjadikan NIK sebagai dasar pemberian layanan oleh seluruh lembaga layanan publik
2. Manajemen Birokrasi yang Efisien
 - a. Tata kelola birokrasi yang berdasar pada keadilan, tanggung jawab, dan keterbukaan.
 - b. Birokrasi yang bersih, melayani, dan berintegritas
 - c. Pemaksimalan penggunaan TIK dalam manajemen birokrasi
 - d. Pengelolaan anggaran daerah kota yang tepat sasaran
3. Efisiensi Kebijakan Publik
 - a. Pengambilan kebijakan publik dengan mendengarkan aspirasi masyarakat dan memperyombangkan dampak positif yang terjadi.
 - b. Sistem informasi kebijakan Pemerintah Daerah yang dapat diakses dengan mudah
 - c. Transparansi dalam proses perencanaan kebijakan publik
 - d. Menjadikan data sebagai dasar dalam menyusun kebijakan.

Geulis

Gerei untuk Layanan Istimewa atau biasa disebut Geulis adalah sebuah layanan administrasi kependudukan serta inovasi yang diberikan oleh pemerintah agar melancarkan dan mendekatkan pelayanan terhadap masyarakat. Geulis merupakan Program yang berkolaborasi



antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) bersama DPRD Kota Bandung, yang memiliki tujuan untuk memudahkan masyarakatnya dalam pembuatan kartu identitas. sebelum adanya program layanan geulis ini, pemerintah memakai program pelayanan Mapeling (Memberi Pelayanan Keliling) yang bertujuan untuk memberikan kecepatan dalam pengurusan pelayanan administrasi kependudukan dengan memakai sistem “jemput bola” untuk masyarakat.

Pertama kali lahirnya Geulis ini berada di Festival Citylink Mall yang diresmikan oleh Dirjen Kependudukan dan Catatan Sipil Kemendagri, Zudan Arif Fakrulloh pada bulan April 2018. Geulis di Festival Citylink Mall ini memberikan layanan untuk membuat Akta Kelahiran, Akta Kematian, Kartu Identitas Anak, dan Perekaman KTP elektronik. Lalu pada tahun 2019, Geulis juga hadir di BTC fashion Mall yang memberikan layanan bagi masyarakat untuk membuat Akta Kelahiran, Kartu Identitas Anak, dan Perekaman KTP elektronik. Dan pada 2020 Geulis pun hadir di Metro Indah Mall dan di DPRD Kota Bandung yang pelayanannya sama seperti di FCL, yaitu Akta Kelahiran, Akta Kematian, Kartu Identitas Anak, dan Perekaman KTP elektronik. Dengan begitu, segala kebutuhan terkait administrasi kependudukan dapat diurus dalam satu tempat saja, ini sangat memudahkan masyarakat dalam mengurus kartu identitasnya.

Selain memberikan pelayanan dalam pembuatan kartu identitas yang lebih praktis, penempatan geulis pun terbilang cukup strategis, karena gerai geulis ini berada ditempat-tempat yang masyarakat sering datang, yaitu mall. Dengan menempatkan geulis di berbagai mall, maka dapat mempermudah masyarakat untuk mendapatkan pelayanan, dan masyarakat tidak harus jauh-jauh lagi untuk ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) untuk mengurus beberapa dokumennya. Cara pendaftaran untuk mendapatkan pelayanan geulis ini pun bukan hanya daftar ditempat saja, tetapi mereka menyediakan pendaftaran lewat online melalui whatsapp atau telegram melalui E-SPASI, sistem E-SPASI ini melayani selama 24 jam, walaupun buka selama 24 jam, E-SPASI ini masih bisa terkontrol dengan sistem booking, sehingga tidak akan terjadi penumpukan daftar antrian yang akan melewati kuota dinas dan masyarakat saat sebelum waktunya untuk memperoleh pelayanan, maka masyarakat yang mengurus dokumen kependudukannya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) akan terlihat terstruktur dan masyarakat tidak harus berhimpitan lagi, serta akan menumbuhkan lingkungan yang nyaman dan aman.

Inovasi yang diberikan oleh Gerai untuk Layanan Istimewa atau Geulis adalah penyediaan layanan akhir pekan, dikarenakan masyarakat banyak yang mandek dengan kesibukan masing-masing selama di hari kerja, sehingga beberapa masyarakat tidak mempunyai waktu untuk mengurus data-data pentingnya langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil). dengan terciptanya layanan akhir pekan, maka masyarakat bisa mengurus data-data pentingnya di hari Sabtu dan Minggu.

Manfaat

Lahirnya Geulis sebagai salah satu peningkatan pelayanan publik, mencerminkan bagaimana peran SPBE dalam meningkatkan aksesibilitas pelayanan publik yang tidak terbatas

pada aspek fisik dan efisiensi semata. Di lain sisi, sistem ini juga memberikan manfaat lainnya, seperti peningkatan transparansi, partisipasi publik yang lebih aktif, dan pengawasan yang lebih baik terhadap kinerja pemerintah. Penggunaan SPBE juga memungkinkan masyarakat untuk mengakses informasi mengenai kebijakan yang dibuat dan dikeluarkan, program-program pembangunan, dan anggaran pemerintah melalui portal pemerintah elektronik. Masyarakat juga dapat memberikan *feedback* baik berupa saran maupun pengaduan sehingga memperkuat hubungan antara pemerintah dengan masyarakat.

Manfaat penerapan e government kemudian dapat dilihat setidaknya dari 3 dimensi (Misuraca, 2007:57-58), yaitu:

- a. Dimensi Ekonomi, dalam dimensi ini e-government bermanfaat dalam mengurangi biaya transaksi untuk menciptakan kapasitas yang lebih baik dengan target pelayanan, peningkatan jangkauan dan kualitas pelayanan, dan meningkatkan kapasitas respon dalam mengatasi permasalahan.
- b. Dimensi Sosial, dalam dimensi ini e-government bermanfaat dalam menciptakan lapangan kerja di sektor ketiga, peningkatan sistem pendidikan dan kesehatan, dan peningkatan kapasitas dalam penyediaan keselamatan dan keamanan.
- c. Dimensi Pemerintahan, dalam dimensi ini e-government bermanfaat dalam peningkatan keterbukaan, transparansi, akuntabel, dan demokratis dibandingkan dengan pemerintahan konvensional.

Tantangan yang Dihadapi

Dalam peningkatan efektivitas pelayanan publik terdapat pula beberapa tantangan, misalnya dilihat dari hasil pengamatan yang dilakukan oleh Kementerian Komunikasi yang menyimpulkan bahwa mayoritas situs pemerintah pusat dan daerah masih berada di tingkat persiapan pertama jika ditinjau dari beberapa aspek, yaitu e-leadership, infrastruktur jaringan informasi, pengelolaan informasi, kualitas, dan keamanan pengelolaan informasi, lingkungan bisnis, serta masyarakat dan sumber daya manusia. Terdapat sejumlah kelemahan dan tantangan yang dihadapi, yaitu:

1. Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah belum beriringan dengan sistem manajemen dan proses kerja yang efektif.
2. Belum matangnya strategi dan anggaran yang dialokasikan kurang memadai untuk memenuhi pengembangan e-government
3. Dalam standardisasi, keamanan informasi, otentikasi, dan berbagai
4. Kesenjangan yang terjadi di masyarakat dalam mengakses jaringan internet

KESIMPULAN

Pelayanan publik merupakan salah satu unsur yang dapat meningkatkan nilai *smart governance*. Hingga kini, sudah banyak kantor pemerintahan yang sudah menerapkan konsep *smart governance* dalam memberikan pelayanan publik, salah satunya Disdukcapil Kota Bandung



yang berkolaborasi dengan DPRD Kota Bandung membuat layanan Geulis (Gerai untuk Layanan Istimewa). Geulis sebagai inovasi administrasi kependudukan menawarkan pelayanan yang lebih praktis dan memakai sistem "jemput bola" untuk masyarakat. Geulis merupakan salah satu bentuk peningkatan pelayanan publik dengan menggunakan SPBE dalam meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas pelayanan publik. Namun, dalam peningkatan tersebut terdapat tantangan yang dihadapi seperti pelayanan yang diberikan belum ditunjang dengan sistem manajemen dan proses kerja yang efektif, belum matangnya strategi dan kurangnya anggaran, serta terdapatnya kesenjangan di masyarakat dalam mengakses jaringan internet.

DAFTAR PUSTAKA

- Cartika, T., Yuliani, D., & Taufiq, H. O. H. (2024). Pelaksanaan Smart Governance di Kabupaten Ciamis. *Journal of Research and Development on Public Policy*, 3(2), 183-194.
- Choirunnisa, L., Oktaviana, T. H. C., Ridlo, A. A., & Rohmah, E. I. (2023). Peran Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) Dalam Meningkatkan Aksesibilitas Pelayanan Publik di Indonesia. *Sosio Yustisia: Jurnal Hukum dan Perubahan Sosial*, 3(1), 71-95.
- Dewi, R. C., & Suparno, S. (2022). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 78-90.
- DISDUKCAPIL KOTA BANDUNG. (n.d.). Diakses dari <https://disdukcapil.bandung.go.id/berita-detail/hadir-geulis-baru-geulissum-marecon>
- Eniyati, S., Santi, R. C. N., Retnowati, R., Mulyani, S., & Martha, K. (2017). Perhitungan tingkat kesiapan implementasi smart city dalam perspektif smart governance dengan metode fis mamdani. *Dinamik*, 22(1), 39-48.
- Hasibuan, A., & Sulaiman, O. K. (2019). Smart city, konsep kota cerdas sebagai alternatif penyelesaian masalah perkotaan kabupaten/kota, di kota-kota besar Provinsi Sumatera Utara. *Buletin Utama Teknik*, 14(2), 127-135.
- Jaladriyanta, S. (2020). Polri Menuju Smart Police. *Jurnal Ilmu Kepolisian*, 14(2), 12-12.
- Irawan, B. (2017). Studi Analisis Konsep E-Government: Sebuah Paradigma Baru dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Paradigma*, 2(1), 174-201.
- Laia, O., Halawa, O., & Lahagu, P. (2022). Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Pelayanan Publik. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi*, 1(1), 70-76.
- Negara, D. J. K. (n.d.). *Mengenal lebih dekat kebutuhan pengguna layanan*. <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/14768/Mengenal-Lebih-Dekat-Kebutuhan-Pengguna-Layanan.html>
- Oktaviani, R. D., & Setyaherlambang, M. P. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kota Bandung. *Caraka Prabu: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(1), 69-90.



-
- Portal Jabarprov.* (n.d.). Portal Jabarprov - Satu Portal untuk Semua Hal Tentang Jawa Barat. <https://jabarprov.go.id/berita/mengenal-layanan-disdukcapil-kota-bandung-cepat-dan-mudah-15571>
- Rahmatullah, A. F. (2021). Analisis Penggunaan Konsep Smart Governance dalam paradigma Smart City di Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Timur. *Demos*, 3(2), 86-97
- Riani, N. K. (2021). Strategi peningkatan pelayanan publik. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(11), 2443-2452.
- Suryana, S. Pelayanan Publik: Kewajiban Dan Kendalanya. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi*, 13(1).
- Redaksi. (2020, February 26). *Cafe Geulis hadir di Gedung DPRD Kota Bandung, guna berikan layanan istimewa - Suara Pasundan*. Suara Pasundan.
- Wiranti, N. E., & Frinaldi, A. (2023). Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Publik dengan Teknologi di Era Digital. *JIM: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Sejarah*, 8(2), 748-754.
- Wulandari, P., & Susanty, Y. (2018). Strategi Pengembangan Model Inovasi "Mepeling" Akta Kelahiran di Kota Bandung. *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja dan Administrasi Pelayanan Publik*, 20(1), 15.