

IMPLEMENTASI PROGRAM JEMPUT BOLA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DI KABUPATEN BALANGAN

Hendri Hidayat¹, Arif Budiman², Siti Raudah³

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

e-mail: hendriadinks52@gmail.com

ABSTRAK

Program Jemput Bola didasari pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan, permasalahannya adalah tidak adanya mobil operasional khusus, kurang memadainya alat perekaman yang digunakan dan kurangnya petugas pelaksanaan jemput bola. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif-kualitatif, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil dari penelitian Pertama, indikator koordinasi sudah optimal. Indikator sosialisasi sudah optimal. Indikator kerjasama sudah optimal. Kedua, indikator jumlah petugas belum optimal. Indikator sumberdaya finansial sudah optimal. Indikator fasilitas belum optimal. Ketiga, indikator wewenang petugas sudah optimal. Indikator target cukup optimal. Indikator jadwal pelaksanaan kurang optimal. Keempat indikator SOP sudah optimal. Indikator tanggung jawab petugas sudah optimal. Faktor-faktor mempengaruhi faktor penghambat adalah tidak adanya mobil operasional khusus dan minimnya jumlah petugas. Sedangkan faktor pendukung adalah program jemput bola yang disosialisasikan, Koordinasi dan kerjasama yang baik, sesuai tugas pokok dan fungsinya dan adanya upah bagi petugas. Disarankan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan agar lebih fokus terhadap peningkatan kualitas pelayanan jemput bola dan lebih memajemen dalam waktu yang ditentukan

Kata Kunci: Implementasi, Program Jemput Bola, Kabupaten Balangan

ABSTRACT

The Ball Pick Up Program is based on Minister of Home Affairs Regulation Number 19 of 2018 concerning Improving the Quality of Population Administration Services, the problems are the lack of special operational cars, inadequate recording equipment used and a lack of officers implementing the ball pick up. This research uses a qualitative approach with a descriptive-qualitative type, the data collection techniques used are interviews, observation and documentation. Results from research First, coordination indicators are optimal. Socialization indicators are optimal. Collaboration indicators are optimal. Second, the indicator for the number of officers is not optimal. Financial resource indicators are optimal. Facility indicators are not optimal. Third, indicators of officer authority are optimal. Target indicators are quite optimal. Indicators of less than optimal implementation schedule. The four SOP indicators are optimal. Officer responsibility indicators are optimal. Factors influencing the inhibiting factors are the absence of special operational vehicles and the minimal number of officers. Meanwhile, the supporting factors are a socialized pick-up and drop-off program, good coordination and cooperation, in accordance with their main duties and functions and wages for officers. It is recommended to the Head of the Population and Civil Registration Service of Balangan Regency to focus more on improving the quality of pick-up and drop-off services and to better manage them within the specified time

Keywords: Implementation, Pick Up the Ball Program, Balangan Regency

PENDAHULUAN

Program Jemput Bola didasari pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan. Pada pasal 2 ayat (2) dijelaskan bahwa “peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan dapat dilakukan melalui layanan terintegrasi dan/atau jemput bola”. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil menjalankan “Program Jemput Bola” dimana para petugas langsung mengunjungi kecamatan/desa untuk melakukan pengurusan administrasi kependudukan.

Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan melakukan program pelayanan jemput bola. Pelayanan dengan sistem jemput bola dibentuk dengan tujuan untuk mendekatkan serta mempercepat pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil dengan cara mendatangi masyarakat, dan melaksanakan pelayanan di tempat. Dengan adanya pelayanan ini diharapkan dapat membantu masyarakat yang berdomisili jauh, atau tidak memiliki kemampuan untuk mendatangi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan.

Pelayanan jemput bola adalah pelayanan yang dilakukan oleh tim jemput bola dengan cara berkeliling ke lokasi-lokasi seperti kecamatan, desa, dan lapas, dan lokasi strategis lainnya. Pelayanan ini menjadi produk unggulan dan merupakan program reguler yang dilaksanakan secara berkala, dan mendapat dukungan penuh dari Pemerintah Kabupaten Balangan.

Penerapan yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam program jemput bola tidak berjalan sesuai dengan rencana yang mana hal ini terlihat dari permasalahan yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan dalam program jemput bola adalah:

1. Tidak adanya mobil operasional khusus dalam pelayanan jemput bola di Kabupaten Balangan, dimana mobil yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil hanya beroperasi untuk kebutuhan yang lain dan itupun mobil tersebut sudah rusak. (*Sumber : Sarana dan Prasarana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan, 2023*)
2. Kurang optimalnya alat perekaman yang digunakan dalam program jemput bola serta minimnya laptop yang digunakan tidak standarisasi kebutuhan dalam pencetakan administrasi kependudukan serta jaringan wifi yang masih belum memadai ke pelosok desa, dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan tidak sepenuhnya bisa melakukan perekaman e-KTP di Kabupaten Balangan dikarenakan dipelosok Desa tidak memiliki akses jaringan yang kuat, sehingga dalam pelaksanaan program yang dijalankan terhambat. (*Sumber: Sarana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, 2023*)
3. Kurangnya petugas dalam pelaksanaan program jemput bola sehingga memerlukan waktu yang lama dalam pelaksanaannya, dimana dalam pelaksanaan program jemput bola tidak sesuai dengan waktu yang ditentukan, petugas yang memverifikasi data hanya 1 orang, petugas yang melakukan perekaman data 2 orang dan petugas yang mengatur untuk antrian masyarakat 1 orang dan petugas membutuhkan TTD dan stempel pada surat panggilan yang sekaligus sebagai tanda bukti bahwa penduduk telah melakukan perekaman foto tandatangan sidik jari 1 orang, dalam perekaman yang dibutuhkan untuk 1 orang memerlukan waktu 2 sampai 5 menit akan tetapi karena jaringan dan petugas yang minim sehingga dalam pelaksanaannya tidak tercapai untuk beberapa desa dalam pelaksanaannya, hal ini dikarenakan petugas yang melakukan hanya ada 5 orang, sedangkan program yang dijalankan masih banyak memenuhi untuk pelaksanaan program tersebut. (*Sumber : Data Pegawai, 2023*)

Berdasarkan latar belakang pada masalah di atas, peneliti tertarik untuk mengkaji dan meneliti “Implementasi Program Jemput Bola Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Balangan”.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif-kualitatif, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi dan dokumentasi, sumber data diambil melalui penarikan secara *purposive sampling* berjumlah 14 orang. Setelah data terkumpul kemudian dianalisis dengan teknik meliputi reduksi data, penyajian data, dan verifikasi penarikan kesimpulan. Uji kredibilitas data meliputi perpanjangan pengamatan, meningkatkan ketekunan, triangulasi, analisis kasus negatif dan mengadakan membercheck.

PEMBAHASAN

Lingkup dari studi kebijakan publik sangat luas karena mencakup berbagai bidang dan sektor seperti ekonomi, politik, sosial, budaya, hukum, dan sebagainya. Dalam Implementasi Program Jemput Bola Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Balangan dapat dilihat dari indikator sebagai berikut:

Komunikasi adalah proses penyampaian pesan atau informasi dari satu pihak kepada pihak lainnya sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami. Komunikasi dapat dilakukan secara lisan atau nonverbal. Menurut para ahli, komunikasi juga dapat diartikan sebagai proses yang memungkinkan seseorang untuk menyampaikan rangsangan atau lambang-lambang verbal untuk mengubah perilaku orang lain.

Dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa koordinasi sudah optimal yang mana program jemput bola dilakukan sesuai dengan permintaan masyarakat dalam pelaksanaannya, Kepala Desa ataupun pihak Sekolah melakukan permintaan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelaksanaan administrasi kependudukan agar masyarakat mempunyai administrasi kependudukan yang baik.

Dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa sosialisasi sudah optimal yang mana program jemput bola adalah program sosialisasi yang dijalankan agar masyarakat lebih paham pentingnya akan administrasi kependudukan yang harus mempunyainya.

Dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa kerjasama sudah optimal yang mana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan Bekerja sama baik dari Kantor Kecamatan yang ada pada Kabupaten Balangan maupun pihak Desa serta pihak sekolah-sekolah yang ada pada kbaupaten Balangan.

Sumber daya adalah salah satu yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi, baik institusi maupun perusahaan. Sumber daya manusia juga merupakan kunci yang menentukan perkembangan instansi.

Dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa petugas belum optimal yang mana dalam pelaksanaan program jemput bola sehingga memerlukan waktu yang lama dalam pelaksanaannya, dimana dalam pelaksanaan program jemput bola tidak sesuai dengan waktu yang ditentukan, dalam perekaman yang dibutuhkan untuk 1 orang memerlukan waktu 2 sampai 5 menit akan tetapi karna jaringan dan petugas yang minim sehingga dalam pelaksanaannya tidak tercapai untuk beberapa desa dalam pelaksanaannya.

Dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa sumberdaya finansial sudah optimal yang mana dalam upah untuk petugas sudah tertara dalam peraturan daerah, yang mana petugas mendapatkan upah sesuai dengan tugasnya.

Dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa bahwa fasilitas belum optimal yang mana tidak adanya mobil operasional khusus dalam pelayanan jemput bola di Kabupaten Balangan, dimana mobil yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil hanya

beroperasi untuk kebutuhan yang lain dan itupun mobil tersebut sudah rusak sehingga dalam pelaksanaan Sistem Administrasi Kependudukan belum berjalan dengan baik.

Disposisi, adalah watak dan karakteristik yang dimiliki oleh implementor, seperti komitmen, kejujuran, sifat demokratis. Apabila implementor memiliki disposisi yang baik, maka implementor tersebut dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan.

Dari hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa wewenang petugas sudah optimal yang mana petugas melakukan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya sebagai pelaksana dalam program jemput bola di Kabupaten Balangan.

Dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa target cukup optimal yang mana pelaksanaan program jemput bola target yang dicapai sudah sampai dengan 80% sedangkan target yang ditentukan adalah 100% sehingga dalam program yang dilaksanakan sudah baik dalam pelaksanaannya.

Dari hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa jadwal pelaksanaan tidak optimal yang mana kurangnya petugas dalam pelaksanaan program jemput bola sehingga memerlukan waktu yang lama dalam pelaksanaannya, dimana dalam pelaksanaan program jemput bola tidak sesuai dengan waktu yang ditentukan, dalam perekaman yang dibutuhkan untuk 1 orang memerlukan waktu 2 sampai 5 menit akan tetapi karna jaringan dan petugas yang minim sehingga dalam pelaksanaannya tidak tercapai.

Struktur birokrasi adalah struktur kelembagaan pelaksanaan program. Ada dua unsur dalam hal ini, yaitu prosedur rutin atau standar prosedur operasi dan fragmentasi (pemecahan/pembagian untuk beberapa bagian kekuasaan).

Dari hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa SOP sudah optimal yang mana kompetensi petugas sudah baik, petugas melakukan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya sebagai pelaksana dalam program jemput bola di Kabupaten Balangan.

Dari hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa tanggung jawab petugas sudah optimal yang mana petugas bertanggung jawab dalam pelaksanaan program jemput bola di Kabupaten Balangan, dimana petugas melakukan sesuai dengan tugasnya.

Faktor-faktor mempengaruhi Implementasi Program Jemput Bola Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Balangan terbagi dua yaitu: penghambat adalah tidak adanya mobil operasional khusus dan minimnya jumlah petugas. Sedangkan faktor pendukung adalah program jemput bola yang disosialisasikan, Koordinasi dan kerjasama yang baik, sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya dan adanya upah bagi petugas.

SIMPULAN

Implementasi Program Jemput Bola Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Balangan cukup optimal hal ini dapat dilihat dari indikator: *Pertama*, sub variable komunikasi pada indikator koordinasi sudah optimal yang mana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berkoordinasi dengan Kepala Desa ataupun pihak Sekolah. Indikator sosialisasi sudah optimal yang mana program jemput bola adalah program sosialisasi yang dijalankan agar masyarakat lebih paham pentingnya akan administrasi kependudukan yang harus mempunyainya. Indikator kerjasama sudah optimal yang mana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan Bekerja sama baik dari Kantor Kecamatan yang ada pada Kabupaten Balangan maupun pihak Desa serta pihak sekolah-sekolah yang ada pada Kabupaten Balangan. *Kedua*, sub variable sumberdaya pada indikator jumlah petugas belum optimal yang mana

dalam pelaksanaan program jemput bola sehingga memerlukan waktu yang lama dalam pelaksanaannya. Indikator sumberdaya finansial sudah optimal yang mana dalam upah untuk petugas sudah tertara dalam peraturan daerah. Indikator fasilitas belum optimal yang mana tidak adanya mobil operasional khusus dalam pelayanan jemput bola di Kabupaten Balangan, dimana mobil yang ada hanya beroperasi untuk kebutuhan yang lain. *Ketiga*, sub variable disposisi pada indikator wewenang petugas sudah optimal yang mana petugas melakukan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya sebagai pelaksana dalam program jemput bola di Kabupaten Balangan. Indikator target cukup optimal yang mana pelaksanaan program jemput bola target yang dicapai sudah sampai dengan 80% sedangkan target yang ditentukan adalah 100% sehingga dalam program yang dilaksanakan sudah baik dalam pelaksanaannya. Indikator jadwal pelaksanaan kurang optimal karena kurangnya petugas dalam pelaksanaan program jemput bola. *Keempat*, sub variable struktur birokrasi pada indikator SOP sudah optimal yang mana petugas melakukan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya. Indikator tanggung jawab petugas sudah optimal yang mana petugas bertanggung jawab dalam pelaksanaan program jemput bola.

Faktor-faktor mempengaruhi Implementasi Program Jemput Bola Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Balangan terbagi dua yaitu: penghambat adalah tidak adanya mobil operasional khusus dan minimnya jumlah petugas. Sedangkan faktor pendukung adalah program jemput bola yang disosialisasikan, Koordinasi dan kerjasama yang baik, sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya dan adanya upah bagi petugas.

DAFTAR PUSTAKA

- Anjasmari, N.M.M. (2022) 'Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS Rawat Jalan Pada Puakesmas Mabuun Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong'.
- Anjasmari, N.M.M. (2023) 'KINERJA PEGAWAI PADA UNIT PELAYANAN PENDAPATAN DAERAH (UPPD) SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) KECAMATAN DAHA SELATAN KABUPATEN HULU SUNGAI SELATAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(6), pp. 2163–2171.
- Anshari, M.R. (2023) 'ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KECAMATAN SUNGAI TABUKAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *Cross-border*, 6(1), pp. 28–41.
- Arlan, A.S. and Aida, N. (2023) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Pagat Kecamatan Batu Benawa Kabupaten Hulu Sungai Tengah', *Administraus*, 7(2), pp. 38–53.
- Febriadi, H. (2022) 'KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PENYELENGGARAAN PEMILU LANGSUNG DI INDONESIA', *Al Iidara Balad*, 4(2), pp. 34–41.
- Hidayatullah, G.M. (2024) 'PENERAPAN PELAYANAN PRIMA PADA MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(3), pp. 1219–1229.
- Muhammad Hidayatullah, G. (2021) 'Pelayanan Isbat Nikah Wilayah Kerja Kantor Pengadilan Agama Amuntai Kelas 1b Kabupaten Hulu Sungai Utara', *Jurnal Niara*, 14(3), pp. 213–223. Available at: <https://doi.org/10.31849/niara.v14i3.7384>.
- Noorrahman, M.F., Rizal, M. and Sairin, M. (2022) 'Peran Administrasi Publik dalam Meningkatkan Kinerja dalam Aspek Kepuasan Kerja pada Pejabat Struktural Akademik di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai Kabupaten Hulu Sungai', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 1(1), pp. 155–163.
- Noorrahman, M.F. and Sairin, M. (2023) 'ANALISIS KINERJA PEGAWAI TERHADAP

- KUALITAS PELAYANAN PADA UPT PUSKESMAS RAWAT INAP DANAU PANGGANG KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA’, *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(12), pp. 5475–5481.
- Paulina, S. (2021) ‘KUALITAS PELAYANAN PENCATATAN NIKAH DI KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN PARINGIN PADA MASA PANDEMI COVID 19’, *Al’iidara Balad*, 3(2), pp. 27–39.
- Paulina, S. (2023) ‘PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PERNIKAHAN DI KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN PARINGIN SELATAN KABUPATEN BALANGAN’, *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(12), pp. 5431–5439.
- Rifani, J. and Febriadi, H. (2021) ‘KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PELANGGAN PADA PLASA TELKOM AMUNTAI AREA KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA’, *INOVATIF*, 3(1).
- Setiawan, I. (2022) ‘ANALISIS PELAYANAN IGD DALAM MERAWAT PASIEN SUSPECT CORONA VIRUS DI BLUD PAMBALAH BATUNG AMUNTAI’, *Al Iidara Balad*, 4(1), pp. 41–48.
- Setiawan, I. and Zannah, R. (2022) ‘PELAYANAN REHABILITASI PADA KANTOR BADAN NARKOTIKA NASIONAL KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA’, *Al Iidara Balad*, 4(2), pp. 22–27.
- Urahmah, N. and Andri, A. (2023) ‘KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR DI UNIT KERJA IMIGRASI KELAS I TPI BANJARMASIN DI KABUPATEN BALANGAN’, *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(8), pp. 3233–3241.
- Anonim, Peraturan Daerah Kabupaten Balangan Nomor 4 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan
- Abdul Wahab solichin. 2015. *Analisis kebijaksanaan, dari Formulasi Ke implementasi kebijaksanaan Negara*, Jakarta: Edisi Kedua
- Agustino, Leo. 2018. *Dasar-dasar kebijakan publik*. Edisi revisi, Bandung: Alfabeta
- Edward. 2013. *Implementasi Kebijakan Publik Transformasi Pikiran*. Yogyakarta : Gava Media
- Hotlina Sihombing, 2020. *Implementasi Program Jemput Bola Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ktp-El Bagi Penyandang Disabilitas Di Kabupaten Dairi Provinsi Sumatera Utara Program Studi Kebijakan Publik Institut Pemerintahan Dalam Negeri*.
- Indiahono, Dwiyanto. 2017. *Kebijakan Publik Berbasis Dynamic Policy Analysis*. Yogyakarta : Gava Media
- Islamy, 2015. *Kebijakan Publik, Pendelegasian Tanggung Jawab Negara dalam Pemerintahan*. Surabaya : Gava Media
- Mansyur, Makbul 2014. *Implementasi Kebijakan Publik Strategi Untuk Meningkatkan Kualitas*. Bandung : Alfabeta
- Nugroho. 2014, *Kebijakan Publik di Negara-Negara Berkembang*. Yogyakarta, Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2014. *Metode penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta Sugiyono. 2014, *Metode Penelitian Kualitatif* Bandung : Alfabeta Bandung.
- Sinambela, 2015. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Shafiyah Audy Nazihah, 2020. Program Jemput Bola Terpadu Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
- Tangkilisan, 2013. *Implementasi Kebijakan Publik: Transformasi. Pemikiran*, Yogyakarta: Y.A.P



Tim Penyusun, 2023. *Pedoman Penyusunan Skripsi STIA Amuntai*.

Tjiptono, 2014. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Alfabeta Bandung