

EFEKTIVITAS PENERBITAN KARTU IDENTITAS ANAK MELALUI GERAI UNTUK LAYANAN ISTIMEWA METRO INDAH MALL PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BANDUNG TAHUN 2022

¹Alvina Febria Devarina

²Antik Bintari

²Yayan Nuryanto

¹Program Studi Administrasi Pemerintahan, Universitas Padjadjaran

²Departemen Ilmu Pemerintahan, Universitas Padjadjaran

Email Korespondensi: alvina19003@mail.unpad.ac.id

ABSTRACT

Child Identity Card is a legal identity document for a child who is less than 17 years old and unmarried. The Population and Civil Registration Office of Bandung City seeks to encourage people to have KIA by bringing services closer to the community by opening Special Service Outlet (Geulis) at Metro Indah Mall for the east bandung people. The purpose of this study is to examine the extent to which the effectiveness of KIA issuance through Geulis Metro Indah Mall by Population and Civil Registry Office of Bandung City in 2022 is seen based on aspects of target accuracy, socialization, objectives, and monitoring.

This research is supported by SWOT identification, namely strength, weakness, opportunity and threat factors. This research uses descriptive research methods with a qualitative approach and data collection techniques by means of interviews, observation, documentation and literature study.

The result showed that the issuance of KIA at Geulis Metro Indah Mall based on the effectiveness measures of the aspects of target accuracy, socialization, objectives, and monitoring not been fully carried out properly by the Population and Civil Registry Office of Bandung City as well because it was able to facilitate the east bandung people. In its implementation, there are still several obstacles in its implementation, such as many people who do not know about this innovation because the socialization has not been conveyed properly and the lack of direct program monitoring so that there are still system disruptions that have not been resolved. This needs to be improved again so that the implementation can be more optimal.

Keywords: *Effectiveness, Special Service Outlet, Child Identity Card*

ABSTRAK

Kartu Identitas Anak merupakan dokumen kependudukan yang berbentuk identitas resmi anak yang berusia kurang dari 17 tahun dan belum menikah. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung berupaya mendorong masyarakat memiliki KIA dengan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dengan membuka Gerai Untuk Layanan Istimewa (Geulis) Metro Indah Mall untuk masyarakat bandung timur. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengkaji sejauh mana efektivitas penerbitan KIA melalui Geulis Metro Indah Mall pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung tahun 2022 yang dilihat

berdasarkan aspek ketepatan sasaran, sosialisasi, tujuan, dan pemantauan.

Penelitian ini didukung dengan identifikasi SWOT yakni faktor kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini bersifat deskriptif dengan pendekatan kualitatif dan teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dokumentasi dan studi pustaka.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerbitan KIA di Geulis Metro Indah Mall berdasarkan ukuran efektivitas aspek ketepatan sasaran, sosialisasi, tujuan, dan pemantauan belum sepenuhnya dilakukan dengan baik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung namun telah mampu memudahkan masyarakat setempat. Pada pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaannya yaitu banyak masyarakat yang tidak mengetahui inovasi ini karena sosialisasi belum tersampaikan dengan baik serta minimnya pemantauan program secara langsung sehingga masih terdapat gangguan sistem yang belum teratasi. Hal tersebut perlu ditingkatkan kembali agar pelaksanaannya dapat lebih optimal.

Kata kunci: Efektivitas, Gerai untuk Layanan Istimewa, Kartu Identitas Anak

Latar Belakang/Pendahuluan

Pemerintah telah menerbitkan kebijakan terkait dokumen kependudukan yang harus dimiliki oleh anak berusia dibawah 17 tahun melalui Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak sebagai bentuk pemberian identitas untuk anak. Tujuan pemerintah menerbitkan KIA yaitu untuk meningkatkan pendataan, perlindungan dan pelayanan publik serta upaya memberikan perlindungan dan pemenuhan hak konstitusional. KIA merupakan salah satu dokumen yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota yang termasuk kedalam jenis pelayanan pendaftaran penduduk. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung sebagai instansi yang bertugas melaksanakan urusan pemerintahan Kota Bandung di bidang administrasi kependudukan telah melaksanakan penerbitan KIA sejak akhir tahun 2016. Namun, berdasarkan hasil identifikasi permasalahan pelayanan Pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, dijelaskan bahwa masih rendahnya pemahaman dan kesadaran masyarakat tentang pentingnya dokumen kependudukan salah satunya adalah Kartu Identitas Anak.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung melakukan inovasi dengan membuka Gerai untuk Layanan Istimewa atau Geulis. Geulis tersebut merupakan salah satu inovasi yang dibuat sebagai upaya meningkatkan cakupan layanan administrasi kependudukan salah satunya dalam pengurusan Kartu Identitas Anak. Gerai tersebut dibuka di pusat perbelanjaan dan tersebar pada beberapa wilayah di Kota Bandung. Inovasi tersebut selaras dengan pasal 13 ayat 4 Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak yang menyebutkan bahwa Dinas dapat menerbitkan KIA dalam pelayanan keliling dengan cara jemput bola di sekolah-sekolah, rumah sakit, taman bacaan, tempat hiburan anak-anak dan tempat layanan lainnya, agar cakupan kepemilikan KIA dapat maksimal.

Namun, pada pelaksanaannya, penerbitan KIA melalui Geulis masih minim. Berdasarkan observasi awal, jenis pelayanan KIA melalui Geulis kurang diminati masyarakat. Hal tersebut sesuai dengan data yang diperoleh pada salah satu Gerai untuk Layanan Istimewa yaitu Geulis Metro Indah Mall yang menunjukkan minimnya jumlah penerbitan KIA pada gerai tersebut.

Tabel 1.1 Perbandingan Jumlah Cetakan KIA di Kota Bandung dan di Gerai Layanan Istimewa Metro Indah Mall Tahun 2021-2022

Tahun	Jumlah Pencetakan KIA di Kota Bandung	Jumlah Pencetakan KIA di Geulis MIM
2021	198.213	6.185
2022	47.455	2.497

(Sumber: Olahan Penulis, 2022)

Berdasarkan data tersebut terlihat perbedaan yang signifikan antara jumlah pencetakan KIA di Geulis Metro Indah Mall dengan jumlah pencetakan KIA di Kota Bandung. Data tersebut menjelaskan bahwa dalam penerbitan KIA, Geulis Metro Indah Mall hanya menyumbang 3,1% dari total keseluruhan penerbitan KIA di Kota Bandung pada tahun 2021. Kemudian pada tahun 2022, dari 47.455 KIA yang diterbitkan, hanya 2.497 KIA yang diterbitkan melalui Geulis Metro Indah Mall. Hal tersebut menandakan bahwa Geulis MIM hanya menyumbang 5,2% dari total keseluruhan penerbitan KIA di Kota Bandung.

Seperti yang telah dijelaskan, tujuan dari dibukanya Geulis adalah untuk mendekatkan pelayanan sehingga masyarakat mampu mengurus dokumen kependudukan. Namun, hingga tahun 2022, anak-anak yang memiliki KIA di Kota Bandung hanya sebesar 282.575 dan sejumlah 397.149 anak belum memiliki KIA. Hal tersebut menunjukkan bahwa persentase kepemilikan KIA di Kota Bandung baru mencapai 41,57% persen.

Selain itu, jika dibandingkan dengan Gerai Layanan Istimewa yang lainnya, pada Geulis Metro Indah Mall terjadi penurunan yang cukup drastis. Hal tersebut sesuai dengan data sebagai berikut :

Tabel 1.2 Jumlah Penerbitan Kartu Identitas Anak di Gerai Layanan Istimewa

Tahun	Jumlah Penerbitan KIA di Gerai Layanan Istimewa			
	FCL	BTC	DPRD	MIM
2021	2340	14698	872	6185
2022	2904	16338	712	2497

(Sumber: Olahan Penulis, 2023)

Berdasarkan data diatas menunjukkan bahwa penurunan penerbitan KIA tertinggi terjadi di Geulis MIM. Adapun pada Geulis BTC terjadi penurunan sebesar 10%, pada Geulis MIM terjadi penurunan sebesar 59,6% dan pada Geulis DPRD terjadi penurunan sebesar 18,3%. Berdasarkan keterangan, masyarakat setempat masih belum mengetahui adanya pelayanan Kartu Identitas Anak melalui Gerai Layanan Istimewa Metro Indah Mall. Hal tersebut juga dibuktikan dengan masih banyaknya masyarakat cakupan wilayah Gerai Layanan Istimewa Metro Indah Mall yang belum memiliki Kartu Identitas Anak.

Dalam menerapkan sebuah inovasi, efektivitas sangat diperlukan untuk mengetahui sejauh mana kemampuan dalam mencapai tujuan dan dampak yang dihasilkan oleh program tersebut. Jika dilihat dari permasalahan yang telah diuraikan, penerbitan KIA melalui Geulis Metro Indah Mall masih belum optimal. Oleh sebab itu, perlu adanya peningkatan efektivitas penerbitan Kartu Identitas Anak melalui Gerai Layanan Istimewa yang dapat terukur dengan jelas berdasarkan ukuran efektivitas menurut Budiani (dalam Nadeak dan Purnamasari, 2022) yaitu ketepatan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program dan pemantauan program.

Dalam indikator ketepatan sasaran program ini digunakan untuk mengukur apakah target dan sasaran yang dituju dari Geulis Metro Indah Mall dalam menerbitkan KIA ini telah sesuai dengan ketetapanannya. Indikator sosialisasi program digunakan untuk mengetahui sejauh mana pihak pelaksana melakukan sosialisasi mengenai penerbitan Kartu Identitas Anak pada Geulis Metro Indah Mall dan sejauh mana informasi tersebut dapat tersampaikan kepada masyarakat. Indikator tujuan program digunakan untuk mengukur apakah penerbitan KIA melalui Geulis Metro Indah Mall sudah terlaksana sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan

sebelumnya. Indikator pemantauan program digunakan untuk mengetahui kegiatan yang dilakukan sebagai bentuk pemantauan dalam pelaksanaan penerbitan KIA melalui Geulis Metro Indah Mall.

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana efektivitas efektivitas penerbitan KIA melalui Geulis Metro Indah Mall pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung tahun 2022 serta menjelaskan upaya yang dapat dilakukan dari hasil identifikasi SWOT.

Metode

Penelitian ini menggunakan metode penelitian bersifat deskriptif dengan pendekatan kualitatif yakni dengan menggambarkan serta menjelaskan keadaan sebenarnya berdasarkan fakta yang ditemui di lapangan mengenai efektivitas penerbitan Kartu Identitas Anak melalui Gerai Layanan Istimewa Metro Indah Mall.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data yaitu studi lapangan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi serta studi pustaka. Teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Dalam analisis data, penelitian ini juga didukung dengan identifikasi SWOT. Adapun teknik validasi data yang digunakan adalah triangulasi sumber.

Penelitian ini lebih fokus dilakukan pada Gerai untuk Layanan Istimewa Metro Indah Mall. Untuk lebih mendukung penelitian ini juga dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.

Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Dalam penelitian ini, efektivitas yang dimaksud adalah untuk melihat sejauhmana keberhasilan Gerai Layanan Istimewa yang berada di pusat perbelanjaan Metro Indah Mall dalam menerbitkan Kartu Identitas Anak. Untuk mengetahui atau

mengukur hasil pekerjaan yang dicapai sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan dapat menggunakan ukuran efektivitas. Jika dilihat dari permasalahan yang telah diuraikan, penerbitan KIA melalui Geulis Metro Indah Mall masih belum optimal. Oleh sebab itu, perlu adanya peningkatan efektivitas penerbitan Kartu Identitas Anak melalui Gerai Layanan Istimewa yang dapat terukur dengan jelas berdasarkan ukuran efektivitas menurut Budiani (dalam Nadeak dan Purnamasari, 2022) yaitu ketepatan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program dan pemantauan program.

1. Ketepatan Sasaran Program

Sasaran dari penerbitan Kartu Identitas Anak melalui Gerai Untuk Layanan Istimewa Metro Indah Mall adalah masyarakat bandung timur yang berusia dibawah 17 tahun. Dengan dibuatnya pelayanan Kartu Identitas Anak di Geulis Metro Indah Mall diharapkan dapat membuat masyarakat mengakses layanan terdekat dengan tempat tinggal mereka

Dalam pelaksanaanya, penerbitan KIA melalui Geulis Metro Indah Mall mampu diakses oleh masyarakat yang tinggal di wilayah bandung timur. Penerbitan Kartu Identitas Anak melalui Geulis Metro Indah Mall tidak hanya dilakukan oleh masyarakat yang tinggal di wilayah bandung timur. Meskipun begitu, menurut Operator Penerbitan KIA di Geulis Metro Indah Mall, sasaran yang ditentukan dari penerbitan KIA melalui Geulis Metro Indah Mall sudah tepat. Hal itu ditandai dengan mayoritas yang melakukan penerbitan Kartu Identitas Anak di Geulis Metro Indah Mall adalah masyarakat wilayah bandung timur. Meskipun sasaran yang ditentukan adalah masyarakat wilayah bandung timur yang belum memiliki KIA namun yang dapat mengajukan Kartu Identitas Anak di Geulis Metro Indah Mall tidak hanya masyarakat wilayah bandung timur saja. Masyarakat

yang tidak menjadi sasaran dari penerbitan Kartu Identitas Anak melalui Geulis Metro Indah Mall tetap mendapatkan pelayanan yang sama.

Meskipun dinilai strategis dan telah tepat sasaran namun, inovasi ini belum dapat mendorong masyarakat yang menjadi sasaran melakukan penerbitan KIA. Hal ini ditandai dengan jumlah pencetakan KIA pada kecamatan yang menjadi sarannya yang masih dibawah rata-rata.

2. Sosialisasi Program

Upaya penyampaian informasi yang telah dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dilakukan dengan melalui kegiatan forum RT/RW pada kelurahan maupun kecamatan, media sosial, dan melalui radio. Adapun sosialisasi yang dilakukan terkhusus mengenai inovasi ini, melainkan lebih mensosialisasikan secara umum mengenai tertib administrasi kependudukan. Adapun dalam hal mendapatkan informasi mengenai persyaratan serta tata cara pengajuan Kartu Identitas Anak di Geulis Metro Indah Mall dilakukan dengan melakukan pencarian melalui media sosial.

Berdasarkan pelaksanaannya sosialisasi yang dilakukan melalui forum RT/RW di Kelurahan atau Kecamatan belum dilaksanakan dengan baik karena informasi yang disampaikan belum dapat diterima oleh masyarakat secara luas sehingga belum dapat memberikan dampak besar bagi masyarakat untuk melakukan penerbitan Kartu Identitas Anak di Geulis Metro Indah Mall. Meskipun informasi mengenai persyaratan dan tata cara pengajuan telah disampaikan dan disebar melalui media sosial Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung namun tidak semua masyarakat mampu mengakses media sosial. Oleh sebab itu, kegiatan sosialisasi melalui forum

Kelurahan perlu dilakukan agar semua kalangan masyarakat dapat menerima informasi.

3. Tujuan Program

Tujuan dari dibukanya pelayanan penerbitan Kartu Identitas Anak di Geulis Metro Indah Mall adalah untuk mendekatkan pelayanan agar mempermudah masyarakat dalam melakukan pengurusan Kartu Identitas Anak. Berdasarkan keterangan Kepala Seksi Identitas Penduduk Disdukcapil Kota Bandung, inovasi pelayanan KIA yang berada di Geulis Metro Indah Mall adalah sebagai bentuk upaya membuat masyarakat melakukan kepengurusan Kartu Identitas Anak agar dapat mencapai target setiap tahunnya. Upaya itu dilakukan dengan memberikan kemudahan akses bagi masyarakat untuk menjangkau layanan dokumen kependudukan. Adapun ukuran keberhasilan pencapaian tujuan dari inovasi ini dilihat dari tercapainya target nasional yang ditetapkan oleh Direktorat Jendral Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dalam hal pemberian pelayanan kepada masyarakat keberhasilan inovasi ini dapat dilihat bila tidak ada keluhan yang disampaikan oleh masyarakat pemohon KIA sehingga ukuran keberhasilan pencapaian tujuan dapat dilihat juga dari kemudahan yang masyarakat rasakan ketika menggunakan pelayanan penerbitan KIA melalui Geulis Metro Indah Mall.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa masyarakat yang mengajukan Kartu Identitas Anak di Geulis Metro Indah Mall, banyak diantara mereka yang merasakan kemudahan dalam proses pengajuannya Hal itu berkaitan dengan mudahnya akses untuk mendapatkan layanan dan kecepatan layanan yang diberikan.

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa ukuran keberhasilan tujuan inovasi ini dilihat dari seberapa

besar pencapaian Disdukcapil Kota Bandung dalam menerbitkan KIA. Berbagai inovasi pelayanan KIA yang telah dibuat merupakan bentuk upaya Disdukcapil Kota Bandung dalam meningkatkan kepemilikan KIA hingga mampu mencapai target kepemilikan Kartu Identitas Anak yang ditentukan.

Adapun dari tahun 2019 hingga tahun 2022 Disdukcapil Kota Bandung telah mampu mencapai target nasional setiap tahunnya. Adanya inovasi Gerai untuk Layanan Istimewa Metro Indah Mall yang dibuka semenjak tahun 2020 mampu menopang pencapaian target nasional setiap tahunnya. Dengan begitu tujuan dari adanya pelayanan KIA di Geulis Metro Indah Mall dalam hal mampu mencapai target nasional sudah terlaksana.

Meskipun target nasional selalu tercapai, namun Geulis Metro Indah Mall hanya menyumbang 5,2% dari jumlah pencetakan Kartu Identitas Anak di Kota Bandung pada tahun 2022. Dalam hal ini, Geulis Metro Indah Mall tidak memiliki target khusus capaian penerbitan KIA. Partisipasi masyarakat untuk melakukan pengajuan KIA di Geulis Metro Indah Mall dari tahun ke tahun semakin sedikit. Hal tersebut dikarenakan saat ini banyak masyarakat yang melakukan pengajuan lewat aplikasi SALAMAN maupun jenis pelayanan lainnya. Selain itu, masyarakat juga belum begitu memahami manfaat dan kegunaan KIA sehingga masyarakat juga belum sepenuhnya sadar akan pentingnya dokumen kependudukan ini.

Berkaitan dengan adanya penurunan penerbitan Kartu Identitas Anak di Geulis Metro Indah Mall kemudian Kepala Seksi Identitas Penduduk mengungkapkan bahwa adanya penurunan penerbitan KIA pada Geulis Metro Indah Mall tetap dianggap mampu menopang pencapaian target nasional. Agar pencapaian lebih

maksimal maka penerbitan Kartu Identitas Anak pada Geulis Metro Indah Mall dapat lebih ditingkatkan kembali.

4. Pemantauan Program

Pemantauan yang dilakukan yakni berupa pemantauan dengan mendatangi langsung ke Geulis Metro Indah Mall. Pada awal dibukanya Gerai Untuk Layanan Istimewa, terdapat penanggung jawab yang ditempatkan di setiap Gerai yang melakukan pemantauan penyelenggaraan dan perkembangan secara langsung di Gerai. Namun, saat ini Geulis Metro Indah Mall tidak memiliki penanggung jawab akibat keterbatasan pegawai ASN di Disdukcapil Kota Bandung. Sementara itu, dengan adanya penanggung jawab yang ditempatkan pada setiap Gerai dapat membantu proses pemantauan dan menanggapi secara langsung keluhan yang disampaikan oleh masyarakat.

Pemantauan program yang dilakukan terkait dengan penerbitan KIA di Geulis Metro Indah Mall secara langsung lebih sering dilakukan oleh Kepala Seksi Identitas Penduduk. Adapun hal yang dipantau adalah hasil layanan yakni berkaitan dengan banyaknya jumlah pemohon KIA yang dilayani oleh Geulis Metro Indah Mall. Selain itu, pemantauan juga dilakukan dengan melihat bagaimana pelayanan yang diberikan oleh petugas Geulis Metro Indah Mall dengan mendatangi Gerai secara langsung.

Pelaksanaan penerbitan KIA melalui Geulis Metro Indah Mall juga terpantau melalui Sistem Informasi Administrasi Kependudukan. Sehingga dapat dilihat seberapa banyak pencetakan Kartu Identitas Anak melalui Geulis Metro Indah Mall dalam kurun waktu tertentu. Selain pemantauan yang dilakukan melalui sistem, operator penerbitan KIA di Geulis Metro Indah Mall juga melaporkan jumlah pencetakan KIA setiap harinya kepada

kepala seksi identitas penduduk.

Adapun teknis pemantauan mengenai jumlah pencetakan KIA di Geulis Metro Indah Mall dengan melihat laporan harian yang disampaikan oleh Operator. Dalam laporan tersebut berisi jumlah pencetakan yang dilakukan dalam satu hari beserta jumlah ketersediaan blangko KIA di Gerai tersebut. Dari laporan harian tersebut maka dapat dilihat perkembangan Geulis Metro Indah Mall dalam menerbitkan Kartu Identitas Anak.

Kemudian, pemantauan juga dilakukan dari kegiatan rapat yang dihadiri oleh petugas seluruh Gerai dan juga kecamatan maupun kelurahan yang melakukan pelayanan. Berbagai keluhan-keluhan yang dirasakan oleh petugas Gerai selaku pemberi pelayanan disampaikan melalui rapat tersebut. Sehingga penanggung jawab dapat mendengarkan dan mengatasinya.

Selain itu, pemantauan program juga dilakukan dengan memantau keluhan masyarakat melalui media sosial milik Disdukcapil Kota Bandung yang berkaitan dengan SOP pelayanan yang diberikan oleh petugas Gerai kepada Masyarakat. Sebagai bentuk perhatian kepada petugas Geulis Metro Indah Mall, Kepala Seksi Inovasi Pelayanan selalu memberikan peringatan agar memberikan pelayanan sesuai dengan SOP.

Bentuk pemantauan program juga dapat dilihat dari bagaimana pihak pelaksana dapat menyelesaikan permasalahan dari peserta program. Berdasarkan hasil penelitian, Geulis Metro Indah Mall masih ditemui kendala seperti *errornya* sistem yang digunakan dalam proses penerbitan KIA. Hal ini juga diungkapkan oleh masyarakat yang melakukan permohonan Kartu Identitas Anak di Geulis Metro Indah Mall yang mengatakan bahwa pengambilan KIA menjadi terhambat karena proses pencetakan tidak dapat dilakukan.

Adanya gangguan sistem dan jaringan sangat menghambat proses penerbitan karena menutup akses operasional sistem. Jika hal ini sering terjadi artinya masalah tersebut belum dapat sepenuhnya terselesaikan. Kendala sistem itu sering terjadi pada saat jam operasional pelayanan hal ini disebabkan oleh *maintenance* di tengah jam kerja sehingga pelayanan kepada masyarakat terganggu. Oleh sebab itu hal ini perlu dievaluasi kembali agar penerbitan Kartu Identitas Anak melalui Geulis Metro Indah Mall dapat lebih optimal.

Dari berbagai informasi yang didapatkan, Disdukcapil Kota Bandung telah melakukan pemantauan program yang baik secara langsung dengan datang ke Gerai maupun secara tidak langsung yakni dengan melihat jumlah penerbitan KIA yang diinput dan memantau respon masyarakat. Geulis Metro Indah Mall merupakan bentuk Kantor Cabang dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung namun saat ini tidak terdapat penanggung jawab yang dapat memantau kegiatan di Gerai setiap harinya. Dengan begitu, Geulis Metro Indah Mall membutuhkan pemantauan secara langsung oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Namun, pemantauan langsung ke lapangan belum dilakukan secara rutin dan terjadwal. Adapun permasalahan teknis seperti *errornya* sistem saat pelayanan berlangsung masih sering terjadi dan belum teratasi. Dengan begitu, dapat disimpulkan bahwa aspek pemantauan program oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung belum sepenuhnya dijalankan dengan baik.

Selanjutnya terdapat identifikasi kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman (SWOT) dalam penerbitan KIA melalui Geulis Metro Indah Mall pada Disdukcapil Kota Bandung, berikut merupakan hasil identifikasi SWOT:

Tabel 3.1 Hasil Identifikasi SWOT

Kekuatan (<i>Strenght</i>)	Kelemahan (<i>Weakness</i>)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Strategis dan mudah dijangkau 2. Memberikan kepastian waktu penerbitan yakni 1 hari 3. Pegawai memberikan pelayanan secara optimal 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sosialisasi tidak tersampaikan dengan baik 2. Sering terjadi <i>error</i> pada saat jam pelayanan 3. Kurangnya pengawasan secara langsung dan berkala
Peluang (<i>Opportunity</i>)	Ancaman (<i>Threat</i>)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Masyarakat wilayah bandung timur mudah mengakses 2. Menjadi pilihan bagi masyarakat yang tidak dapat mengajukan secara <i>online</i> 3. Adanya dukungan dari pemerintah 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Masih rendahnya kesadaran masyarakat setempat dalam mengurus dokumen 2. Pandangan masyarakat yang negatif mengenai pelayanan dokumen kependudukan

(Sumber: Diolah Penulis, 2023)

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian beserta analisis yang telah dilakukan penulis mengenai efektivitas penerbitan Kartu Identitas Anak melalui Gerai Untuk Layanan Istimewa (Geulis) Metro Indah Mall pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung Tahun 2022, maka penulis menyimpulkan sebagai berikut:

1. Penerbitan KIA melalui Geulis Metro Indah Mall pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung jika dilihat berdasarkan ukuran efektivitas menurut budiani belum sepenuhnya dilaksanakan dengan baik. Pada aspek ketepatan sasaran program, penentuan lokasi Geulis Metro Indah Mall telah dianggap strategis bagi masyarakat bandung timur. Namun, hal ini belum mampu mendorong masyarakat bandung timur melakukan pengurusan KIA di Geulis Metro Indah Mall. Pada aspek sosialisasi program belum terlaksana dengan baik karena sosialisasi melalui kegiatan forum kelurahan dan kecamatan informasi tidak tersampaikan dengan baik kepada

masyarakat. Sehingga masih banyak masyarakat yang belum mengetahui adanya layanan ini. Pada aspek tujuan program, Disdukcapil Kota Bandung telah mampu memberikan kemudahan bagi masyarakat yang melakukan penerbitan KIA melalui Geulis Metro Indah Mall. Geulis Metro Indah Mall dianggap telah mampu menopang target nasional yang selalu tercapai. Kemudian pada aspek pemantauan program, belum dilaksanakan dengan optimal karena minimnya kegiatan pemantauan langsung ke Geulis Metro Indah Mall. Masalah mengenai jaringan dan sistem yang sering terganggu pada saat jam pelayanan masih sering terjadi.

2. Berdasarkan hasil identifikasi SWOT terhadap efektivitas penerbitan Kartu Identitas Anak melalui Geulis Metro Indah Mall masih memiliki kendala baik dari internal maupun eksternal sehingga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil perlu meningkatnya agar kelebihan dari inovasi ini dapat dirasakan oleh masyarakat.

3. Beberapa upaya alternatif yang dapat dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung berdasarkan hasil identifikasi SWOT yaitu:
- Mempertahankan serta meningkatkan kinerja pegawai dan sarana prasarana yang digunakan dalam penerbitan Kartu Identitas Anak melalui Geulis Metro Indah Mall
 - Meningkatkan pemantauan yang dilakukan secara langsung oleh Seksi Identitas Penduduk dan didukung oleh Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Teknologi Informasi dan Komunikasi sehingga dapat meminimalisir terjadinya kendala di lapangan.
 - Meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat dan memastikan informasi tersebut tersampaikan dengan baik
 - Menambah waktu pelayanan pada hari libur untuk meningkatkan minat masyarakat dalam mengakses pelayanan KIA di Geulis Metro Indah Mall

References:

Buku

- Bormasa, M. F. (2022). *Kepemimpinan dan Efektivitas Kerja*. Banyumas: Pena Persada.
- Keban, Y. T. (2014). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media.
- Labolo, M. (2014). *Memahami Ilmu Pemerintahan: Suatu Kajian, Teori, Konsep, dan Pengembangannya*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Ndraha, T. (2011). *Kybernology : Ilmu Pemerintahan Baru 2*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Rangkuti, F. (2006). *Analisis Swot Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

- Rohayatin, T. (2021). *Dasar-Dasar Ilmu Pemerintahan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sinambela, L. P. dkk (2011). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sipahutar, H. (2021). *Efektivitas Inovasi Kebijakan Pelayanan Publik di Indonesia*. Tangerang: IndoCamp.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Syafiie, I. K. (2007). *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Bandung: Refika Aditama.
- Syafiie, I. K. (2011). *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Widi, R. K. (2018). *Menggelorakan Penelitian; Pengenalan dan Penuntun Pelaksanaan Penelitian*. Yogyakarta: Deepublish.

Jurnal

- Akmalia, N.F. (2019). *Efektivitas Galeri Pelayanan Administrasi Kependudukan di Roxy Square Dalam Percepatan Kepemilikan Akta Kelahiran di Kabupaten Jember Provinsi Jawa Timur*. Institut Pemerintahan Dalam Negeri.
- Anis, I., Usman, J., & Arfah, S. R. (2021). *Efektivitas Program Pelayanan Kolaborasi Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa*. E-Journal UNIMUS, 2, 3, 1105–1116.
- Nadeak, Marulam Yohannes & Purnamasari, H. (2022). *Efektivitas Program Pelayanan Administrasi Kependudukan Online di Masa Pandemi Covid-19 di Kelurahan Bahagia*. Nusantara: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial, 9(8), 2996–3001.

Skripsi

- Rahmatika, A. N. (2019). *Implementasi Pelayanan Administrasi*

Kependudukan di Pusat Perbelanjaan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Terhadap Masyarakat : Studi Deskriptif pada Kantor Cabang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor di Pusat Perbelanjaan Bogor Trade Mall. Universitas Pendidikan Indonesia.

dan Pencatatan Sipil Kota Bandung 2018-2023

Acknowledgment

Penulis mengucapkan terimakasih kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung serta seluruh informan yang telah berkenan meluangkan waktu untuk memberikan informasi serta data-data yang dibutuhkan bagi penulis yang berkaitan dengan efektivitas penerbitan Kartu Identitas Anak Melalui Gerai untuk Layanan Istimewa Metro Indah Mall pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan

Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 91 Tahun 2021 tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 04 Tahun 2015 tentang perubahan atas Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 08 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan

Rencana Strategis Dinas Kependudukan