

**EFEKTIVITAS PENGGUNAAN ANJUNGAN DUKCAPIL MANDIRI DALAM  
PENERBITAN KARTU IDENTITAS  
ANAK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BANDUNG  
PROVINSI JAWA BARAT**

Tizar Nur Aziza

NPP. 31.0391

*Asdaf Kabupaten Bandung, Provinsi Jawa Barat  
Program Studi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil  
Email: tizarnuraziza@gmail.com*

Pembimbing: Dr. H. Romli Arsad, SH.,M.Hum

**ABSTRACT**

**Problem (GAP):** Effectiveness of using the Mandiri Dukcapil Platform Machine in issuing Child Identity Cards at the Population and Civil Registration Service, Bandung Regency, West Java Province. Obstacles faced and efforts made to overcome these obstacles. **Purpose:** This research aims, firstly, to determine the effectiveness of using the Mandiri Dukcapil Platform Machine in Issuing Children's Identity Cards at the Population and Civil Registration Service, Bandung Regency, West Java Province. Second, to find out the obstacles faced and to find out how efforts are made to use the Mandiri Dukcapil Pavilion machine in issuing Child Identity Cards in Bandung Regency. **Methods:** This research is descriptive empirical legal research with a qualitative approach. Data was collected through interviews, observation and documentation using non-probability sampling techniques, namely purposive sampling and accidental sampling. Passive participant observation is used to obtain accurate, complete and sharp data. **Result/Findings:** The results of the research show that the use of the Mandiri Dukcapil Pavilion Machine in issuing Child Identity Cards in Bandung Regency has not been effective. Even though this machine service helps and makes things easier for people who don't have time to go to the Disdukcapil office, its contribution is not yet significant due to external obstacles, including the public's low understanding of information technology. **Conclusion:** The ADM machine program in issuing KIA in Bandung Regency is still not effective, this is because there are still many people who are not aware of the importance of KIA and the number of central operators is still limited.

**Keywords:** Effectiveness; Mandiri Dukcapil Pavilion; Child Identity Card.

**ABSTRAK**

**Permasalahan (GAP):** Efektivitas penggunaan Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri dalam penerbitan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Provinsi Jawa Barat. Hambatan yang dihadapi serta upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut. **Tujuan:** Penelitian ini memiliki tujuan, pertama untuk mengetahui Efektivitas Penggunaan Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri Dalam Penerbitan Kartu Identitas Anak Di Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Provinsi Jawa Barat. Kedua, untuk mengetahui hambatan yang dihadapi serta mengetahui bagaimana upaya yang dilakukan penggunaan mesin Anjungan Dukcapil Mandiri dalam penerbitan Kartu Identitas Anak Di Kabupaten Bandung. **Metode:** Penelitian ini adalah penelitian hukum empiris yang bersifat deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan menggunakan teknik non-probability sampling, yaitu purposive sampling dan accidental sampling. Observasi partisipasi pasif digunakan untuk mendapatkan data yang akurat, lengkap, dan tajam. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri dalam penerbitan Kartu Identitas Anak di Kabupaten Bandung belum efektif. Meskipun pelayanan mesin ini membantu dan memudahkan masyarakat yang tidak mempunyai waktu untuk ke kantor Disdukcapil, kontribusinya belum signifikan karena adanya hambatan eksternal, termasuk pemahaman masyarakat terhadap teknologi informasi yang masih rendah. **Kesimpulan:** Program mesin ADM dalam penerbitan KIA di Kabupaten Bandung masih belum efektif, hal ini dikarenakan masih banyaknya masyarakat yang belum sadar akan pentingnya KIA dan jumlah operator pusat yang masih terbatas.

**Kata kunci:** Efektivitas; Anjungan Dukcapil Mandiri; Kartu Identitas Anak

## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Negara Kesatuan Republik Indonesia merupakan negara dengan jumlah penduduk terbanyak keempat di dunia. Menurut angka sensus penduduk tahun 2020, akan ada 270 juta orang yang tinggal di Indonesia. Jumlah ini tiga kali lebih tinggi dibandingkan data sensus tahun 1961. Dengan asumsi laju pertumbuhan penduduk saat ini terus berlanjut, perkiraan menunjukkan bahwa jumlah penduduk Indonesia akan mencapai 294 juta pada tahun 2030 (Statistik., 2022).

Pemerintah harus menyediakan layanan administrasi kependudukan yang optimal untuk mendapatkan data yang valid dan akurat, yang penting untuk mendukung kinerja pemerintah di berbagai bidang. Namun, masyarakat masih memiliki kekhawatiran terhadap kualitas pelayanan ini. Pemerintah berperan mengawasi sistem politik dan merumuskan undang-undang untuk mencapai tujuan negara. (Anggara, 2014) Birokrasi pemerintah memegang peranan penting dalam memberikan pelayanan publik dengan tiga peran utama menurut Zauhar (2013): pemerintahan umum, pelayanan, dan pembangunan. Sebagai bentuk akuntabilitas kepada rakyat, pemerintah harus menjalankan tugas ini secara efektif, terutama dalam fungsi yang langsung berhubungan dengan masyarakat. Meskipun peringkat pelayanan publik Indonesia meningkat dari 129 pada 2013 menjadi 82 pada 2019, masih terdapat masalah seperti petugas yang tidak profesional, kompleksitas administrasi, dan kesulitan dalam penerbitan dokumen. Oleh karena itu, peningkatan pelayanan publik dan inovasi menjadi kunci dalam memperbaiki layanan dan berdampak positif pada berbagai bidang.

Inovasi menurut (Said, 2015) Inovasi adalah terobosan yang disengaja dengan menerapkan teknologi baru dalam suatu organisasi. Terbukti dalam perkembangan saat ini, inovasi berperan penting dalam proses reformasi pemerintahan. Inovasi ini muncul sebagai respons terhadap permintaan pasar yang terus berkembang seiring kemajuan terkini. Bukan hanya sektor industri dan swasta yang mengikuti perkembangan zaman, tetapi juga instansi pemerintah, terutama dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat (Sari M. E., 2018).

Pada November 2019, Ditjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil meluncurkan Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM), mirip ATM bank, yang memungkinkan masyarakat mencetak dokumen kependudukan sendiri, bertujuan menghilangkan pungutan liar dan mempermudah pencetakan

dokumen secara cepat, mandiri, dan gratis. Inovasi ini sesuai dengan Peraturan Menteri Nomor 109 Tahun 2019. Penyebaran mesin ADM telah dilakukan di seluruh Indonesia, termasuk Kabupaten Bandung yang memiliki 76 unit pada 2022, tersebar di 31 kecamatan. Pemerintah daerah terus berupaya meningkatkan penyebaran ADM untuk memudahkan akses masyarakat.

Pada tahun 2023, Kabupaten Bandung memiliki 120 unit mesin ADM yang tersebar di 31 kecamatan, dengan setiap desa memiliki satu unit untuk mempermudah masyarakat mencetak dokumen kependudukan. Namun, masih ada 160 desa yang belum mendapatkan mesin ini, menunjukkan bahwa persebaran mesin ADM belum mencapai target Disdukcapil untuk tahun 2022. Mesin ADM dapat mencetak 23 dokumen kependudukan, termasuk Kartu Identitas Anak (KIA). Pasal 27 ayat (1) Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2014 dan Peraturan Menteri Nomor 2 Tahun 2016 menegaskan pentingnya KIA untuk perlindungan hukum anak dan pelayanan publik. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung berupaya mempublikasikan KIA guna mendukung perlindungan dan pemenuhan hak anak.

**Tabel 1**  
**Jumlah Kepemilikan KIA Tahun 2018, 2019, 2020, 2022 dan 2023 di Kabupaten Bandung**

NO	Tahun	Kepemilikan KIA
1.	2018	55. 220
2.	2019	175. 645
3.	2020	217. 469
4.	2022	317. 256
5.	2023	388, 925

*Sumber: Diolah oleh peneliti, 2023*

Melihat tabel 2, jumlah kepemilikan Kartu Identitas Anak (KIA) meningkat setiap tahunnya, menunjukkan dampak positif dari penggunaan mesin ADM. Sebelum adanya mesin ADM pada tahun 2018, kepemilikan KIA hanya mencapai 55.220, sedangkan setelah mesin ADM diperkenalkan pada tahun 2019, jumlahnya meningkat menjadi 175.645, dan terus meningkat setiap tahun.

**Tabel 2**  
**Jumlah Penduduk Berdasarkan Wajib KIA dan Kepemilikan KIA di Kabupaten Bandung Semester II Tahun 2022**

NO.	KECAMATAN	WAJIB KIA	KEPEMILIKAN KIA			
			MEMILIKI	%	BELUM MEMILIKI	%
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
1	CILEUNYI	46,972	17,658	37.59	29,314	62.41
2	CIMENYAN	28,006	5,227	18.66	22,779	81.34
3	CILENGKRANG	14,335	5,713	39.85	8,622	60.15
4	BOJONGSOANG	28,743	7,498	26.09	21,245	73.91
5	MARGAHAYU	29,661	7,856	26.49	21,805	73.51
6	MARGAASIH	42,170	8,943	21.21	33,227	78.79
7	KATAPANG	36,744	14,109	38.40	22,635	61.60

8	DAYEUEHKOLOT	26,960	6,548	24.29	20,412	75.71
9	BANJARAN	38,082	10,260	26.94	27,822	73.06
10	PAMEUNGPEUK	25,794	5,284	20.49	20,510	79.51
11	PANGALENGAN	46,403	11,093	23.91	35,310	76.09
12	ARJASARI	31,775	7,088	22.31	24,687	77.69
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
13	CIMAUNG	25,265	6,021	23.83	19,244	76.17
14	CICALENGKA	35,843	10,283	28.69	25,560	71.31
15	NAGREG	17,561	5,770	32.86	11,791	67.14
16	CIKANCUNG	31,423	12,062	38.39	19,361	61.61
17	RANCAEKEK	50,657	19,620	38.73	31,037	61.27
18	CIPARAY	50,727	17,446	34.39	33,281	65.61
19	PACET	38,800	11,137	28.70	27,663	71.30
20	KERTASARI	21,097	5,609	26.59	15,488	73.41
21	BALEENDAH	75,514	20,032	26.53	55,482	73.47
22	MAJALAYA	46,847	16,405	35.02	30,442	64.98
23	SOLOKANJERUK	25,301	10,733	42.42	14,568	57.58
24	PASEH	42,675	9,543	22.36	33,132	77.64
25	IBUN	27,356	10,580	38.68	16,776	61.32
26	SOREANG	32,581	12,906	39.61	19,675	60.39
27	PASIRJAMBU	26,577	10,366	39.00	16,211	61.00
28	CIWIDEY	24,818	10,830	43.64	13,988	56.36
29	RANCABALI	14,248	6,624	46.49	7,624	53.51
30	CANGKUANG	23,175	5,687	24.54	17,488	75.46
31	KUTAWARINGIN	31,126	8,323	26.74	22,803	73.26
	<b>JUMLAH</b>	<b>1,037,236</b>	<b>317,254</b>	<b>30.59</b>	<b>719,982</b>	<b>69.41</b>

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung, 2022

Berdasarkan data dalam Tabel 3, dari total 1.037.236 penduduk yang wajib memiliki Kartu Identitas Anak (KIA) di Kabupaten Bandung, hanya 317.256 orang atau sekitar 30,59% yang sudah memiliki KIA. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar penduduk belum memiliki KIA, mungkin karena dianggap tidak terlalu penting oleh banyak orang tua. Penyebaran KIA di Kabupaten Bandung masih belum merata karena baru diluncurkan pada tahun 2017. Permasalahan dalam penerbitan KIA masih cukup besar dibandingkan dengan dokumen kependudukan lainnya, sehingga diperlukan penelitian untuk mengevaluasi efektivitas mesin ADM dalam penerbitan KIA. Disdukcapil Kabupaten Bandung sebaiknya fokus pada penerbitan KIA dan memberikan edukasi kepada masyarakat tentang pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan. Mesin ADM, sebagai inovasi dari Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri, diharapkan dapat memudahkan kepemilikan dokumen kependudukan, khususnya KIA. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk meneliti apakah penggunaan ADM dapat meningkatkan penerbitan KIA yang masih rendah di Kabupaten Bandung. Dengan demikian, penulis bersemangat untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul "**EFEKTIVITAS PENGGUNAAN ANJUNGAN DUKCAPIL MANDIRI DALAM PENERBITAN KARTU IDENTITAS ANAK (KIA) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BANDUNG PROVINSI JAWA BARAT**".

## **1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)**

Ada beberapa permasalahan berkaitan dengan efektivitas penggunaan Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) dalam penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung.

Rendahnya efektivitas penggunaan mesin ADM dalam penerbitan KIA (Nurul Siti Ambia Zahra, 2022). Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan ADM belum optimal dalam mempermudah pengurusan dokumen kependudukan.

Faktor penghambat penggunaan ADM yang meliputi keterbatasan fasilitas, rendahnya pengetahuan masyarakat, dan kurangnya dukungan teknis (Christiana Rialine Titaley, 2021). Ini mengindikasikan bahwa berbagai hambatan masih menghalangi optimalisasi penggunaan ADM.

Kurangnya upaya untuk meningkatkan efektivitas dan mengatasi hambatan penggunaan ADM (Nikadek Putri W. Tirta, 2023). Ditunjukkan oleh minimnya promosi, sosialisasi, dan pelatihan yang diperlukan untuk meningkatkan pemahaman dan penggunaan ADM oleh masyarakat.

Penelitian ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan antara ekspektasi efektivitas penggunaan ADM dalam penerbitan KIA dan kinerja aktual dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang berguna dan menjadi acuan bagi dinas tersebut untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik secara berkelanjutan.

## **1.3. Penelitian Terdahulu**

Penelitian oleh (Lunny, 2021) yang berjudul “Efektivitas Anjungan Dukcapil Mandiri Sebagai Inisiatif Peningkatan Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan pada Dinas Dukcapil Kabupaten Magetan”. Hasil dari penelitian ini Pemanfaatan Anjungan Dukcapil Mandiri efektif khususnya pada produksi, adaptasi dan perkembangan. Penerapan mesin Anjungan Dukcapil Mandiri belum efektif dikarenakan masih terbatas hanya bisa mencetak 7 dokumen. Perbedaan penelitian sebelumnya adalah fokus masalah dan lokasi yang akan menjadi fokus penelitian. Namun penelitian sebelumnya dan penelitian yang akan dilaksanakan tetap memiliki relevansi yang sama yaitu terkait efektivitas Anjungan Dukcapil Mandiri. Penelitian oleh (Rahmawati Sururama, 2021) yang berjudul “Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang Jawa Tengah menyediakan layanan pengurusan Kartu Identitas Anak (KIA) secara online”. Berdasarkan hasil penelitian, pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) online Disdukcapil Dukcapil Kota Semarang secara umum sudah baik, namun masih terdapat kendala yang menghambat, terutama kekurangan tenaga. Oleh karena itu, Dukcapil saat ini sedang menerima lamaran untuk posisi yang terbuka. pekerjaan kontrak sehari-hari dan perekrutan untuk menyediakan pelayanan secara optimal dalam proses pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) secara *online*. Perbedaan penelitian sebelumnya dan penelitian yang akan datang adalah teori yang digunakan dan lokasi yang akan menjadi fokus penelitian yang akan dilaksanakan tetapi tetap memiliki persamaan yaitu terkait Kartu Identitas Anak (KIA). Penelitian oleh (Dina Septiana, 2022) yang berjudul “Dinas Dukcapil Kabupaten Malang melakukan kajian mengenai cara inovatif Program Anjungan Dukcapil Mandiri untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik administratif”. Berdasarkan hasil penelitian, ADM memiliki sistem layanan yang berbeda karena membuat koneksi antar jaringan dan menyediakan layanan online ke administrasi Adminduk, bertindak sebagai perantara untuk mengaktifkan pencetakan sehingga pengguna dapat memanfaatkan mesin ADM. Kemudahan akses dan sosialisasi bantuan menjadi ciri yang mendasari program ADM bagi operator mesin ADM di setiap kecamatan. Keterbatasan sarana dan prasarana menjadi faktor penghambatnya. Perbedaan penelitian sebelumnya dan penelitian yang akan datang adalah teori yang digunakan dan

lokasi yang akan menjadi fokus penelitian yang akan dilaksanakan. Namun tetap relevansi yang sama terkait dengan mesin Anjungan Dukcapil Mandiri. Penelitian oleh (Trapsila, 2023) yang berjudul “Efektivitas Penerbitan Kartu Identitas Anak Melalui Program Pelayanan Via Online (Playon) Di Disdukcapil Kabupaten Sidoarjo Provinsi Jawa Timur”. Temuan penelitian menunjukkan efektivitas proses penerbitan dokumen kependudukan pada Dinas Dukcapil Kabupaten Sidoarjo. Namun, terdapeoriat beberapa kendala seperti kesadaran masyarakat dan jumlah pegawai di Disdukcapil Kabupaten Sidoarjo. Perbedaan penelitian sebelumnya dan penelitian yang akan datang adalah teori yang digunakan dan lokasi penelitian yang akan dilaksanakan. Namun tetap relevansi yang sama yaitu mengenai teori efektivitas dan Penerbitan Kartu Identitas Anak. Penelitian oleh (Krisnawati, 2020) yang berjudul “Penerapan Kebijakan Program Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Dukcapil Kota Banjarmasin”. Hasil penelitian ini bahwa implementasi program KIA di Dukcapil Kota Banjarmasin dilaksanakan pada tahun 2017 telah berjalan cukup baik. Dapat dilihat data setiap tahunnya yang mengalami peningkatan dan penurunan, akan tetapi masih banyak kendala seperti kurangnya sosialisasi, kurangnya minat masyarakat dalam membuat KIA, kurang mendapat dukungan dari pihak kemistraan bisnis. Perbedaan penelitian sebelumnya dan penelitian yang akan datang adalah dalam teori yang digunakan dan lokus serta fokus masalah yang berbeda. Namun tetap memiliki persamaan yaitu mengenai program Kartu Identitas Anak. Penelitian oleh (Kayla dkk., 2023) yang berjudul “Implementasi Inovasi Pelayanan Publik Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara”. Hasil penelitian ini menunjukkan dalam mengimplementasikan kebijakan ADM menghadapi beberapa permasalahan yaitu tidak semua mesin dapat beroperasi dengan baik, Mesin ADM yang berada di Kecamatan Karimunjawa tidak bisa menangkap sinyal sehingga mesin ADM tidak dapat digunakan sama sekali oleh masyarakat selain itu tidak semua masyarakat memiliki kesempatan maupun kemampuan untuk mengakses layanan yang disediakan oleh pemerintah karena kondisi masyarakat Kabupaten Jepara walaupun sudah ada pendamping yang akan membantu pengguna dalam mengoperasikan mesin ADM disetiap kecamatan, namun petugas ini tidak memiliki surat tugas resmi dalam menjalankan tugasnya sehingga pelayanan tidak dapat optimal karena belum ada standar operasional prosedur yang jelas. Penelitian oleh (Firda dan Trenda, 2021) yang berjudul “Analisis Penerapan *Electronic Government* Melalui Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM)”. Hasil penelitian ini yaitu penerapan *e-government* melalui mesin ADM di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Magetan dapat disimpulkan belum berjalan cukup baik. Hal tersebut sejalan dengan faktor pendukung keberhasilan *e-government* menurut Hafid (2017). Ada beberapa faktor pendukung keberhasilan jalannya *e-government*. Yang pertama adalah faktor keberhasilan kelembagaan, pada aspek otoritas pemimpin, pemimpin Disdukcapil Kabupaten Magetan berinisiatif memasang semua nomor telepon semua pegawai pada sosial media resmi milik Disdukcapil Kabupaten Magetan dan di depan kantor. Pada aspek *Standard Operating Procedure* (SOP), penerapan inovasi mesin ADM di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Magetan dijalankan dengan mengacu pada SOP yang telah ditetapkan oleh Disdukcapil Kabupaten Magetan dengan kode dokumen OP/PDIP/02 tentang SOP inovasi pelayanan. Selain itu cara penggunaan mesin ADM dapat dilihat pada sosial media resmi Disdukcapil Kabupaten Magetan, namun unggahan pada sosial media tersebut masih kurang jelas dan lengkap. Penelitian oleh (Windi dan Wayan, 2019) yang berjudul “Implementasi Kebijakan Program Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Badung”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Implementasi kebijakan KIA oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Badung telah sesuai dengan ketentuan/prosedur yang telah ditetapkan. Hasil penelitian di lapangan tentang verifikasi dan validasi data menunjukkan bahwa pelaksanaan pendataan dengan tahapan yang telah ditentukan tersebut (SPO) telah dilaksanakan dengan sangat baik oleh petugas. Petugas nampak cukup lugas dan tidak canggung

melakukan pekerjaannya melayani penduduk yang di data personalnya tersebut. Pengamatan penulis dalam pendataan penduduk, petugas membutuhkan sekitar 5 menit untuk dapat menyelesaikan perekaman data satu orang penduduk. Dari segi kemampuan SDM nya segi kuantitas, dirasakan bahwa telah cukup untuk mendukung terlaksananya program KIA. Penelitian oleh (Anggia dkk., 2023) yang berjudul “Implementasi Program Kartu Identitas Anak (KIA) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dharmasraya”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Implementasi Program Kartu Identitas Anak (KIA) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dharmasraya sudah dilaksanakan tetapi belum maksimal, dikarenakan masih terdapat kendala atau masalah bagi implementor pada saat implemementasi program KIA di Kabupaten Dharmasraya. Hal ini terlihat dari tidak adanya struktur birokrasi yang jelas terkait aktor-aktor atau instansi yang terlibat dalam pelaksanaan program KIA. Penelitian oleh (Rohman dkk., 2021) yang berjudul “Strategi Implementasi Kebijakan Kartu Identitas Anak di Kabupaten Purwakarta”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam upaya peningkatan pencapaian Kartu Identitas Anak Disdukcapil Purwakarta harus berupaya menambah program-program yang bisa meningkatkan pencapaian target Kartu Identitas Anak, salah satu caranya adalah menjalin kerjasama dengan pihak lain terkait pemanfaatan data Kartu Idenitas Anak, sehingga Kartu Identitas Anak memberikan manfaat bagi masyarakat, bukan hanya sekedar kartu identitas saja. Program kerjasama dengan Dinas Kesehatan dengan penggunaan kartu identitas anak sebagai control program-program pemerintah di bidang kesehatan seperti imunisasi, perkembangan anak-anak dan pencegahan gizi buruk pada anak.

#### **1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu. Penelitian yang dilakukan oleh penulis menggunakan keadaan yang baharu serta informan yang lebih luas. GAP penelitian juga hanya ada dan merupakan masalah khusus yang terjadi di lokus Penulis.

#### **1.5. Tujuan.**

Dalam penulisan ini terdapat tujuan dari permasalahan yang telah ditentukan. Maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas penggunaan mesin Anjungan Dukcapil Mandiri dalam meningkatkan kepemilikan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Provinsi Jawa Barat.
2. Untuk mengetahui dan menjelaskan faktor penghambat pelaksanaan penggunaan mesin Anjungan Dukcapil mandiri dalam meningkatkan penerbitan Kartu Identitas Anak di Kabupaten Bandung.
3. Untuk mengatahui dan mendeskripsikan upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan penggunaan Anjungan Dukcapil Mandiri dalam meningkatkan penerbitan Kartu Identitas Anak di Kabupaten Bandung.

## **II. METODE**

Peneliti dalam penelitian ini menggunakan teknik penelitian kualitatif yang mengharuskan mereka terjun ke lapangan dan mengumpulkan data secara sistematis dan bertahap. Penulis memberikan bukti untuk penyelidikan ini dengan menggunakan metode deskriptif. Menurut (Sugiyono, 2016) “metode deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau mengilustrasikan data yang telah dikumpulkan sebagaimana adanya tanpa bermaksud menarik kesimpulan yang berlaku bagi masyarakat umum atau generalis.” Penelitian deskriptif bermanfaat untuk mendokumentasikan data yang sudah ada karena memudahkan pengolahan data, pengumpulan data secara sistematis, dan penyajian data dalam bentuk tabel, grafik, atau narasi ilustratif.

### **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada hasil dan pembahasan ini, penulis akan mendeskripsikan temuan dari hasil penelitian observasi, dokumentasi, dan wawancara mengenai Efektivitas Penggunaan Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri dalam Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung, Provinsi Jawa Barat. Penelitian dilakukan selama kurang lebih 19 hari di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung, mulai dari tanggal 08 Januari 2024 hingga 21 Januari 2024.

#### **3.1. Efektivitas Penggunaan Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri Dalam Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Provinsi Jawa Barat**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung memiliki 120 mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) yang tersebar di 120 desa di 31 kecamatan. Mesin ADM ini mampu mencetak berbagai jenis dokumen kependudukan, termasuk Kartu Identitas Anak (KIA). KIA adalah identitas bagi anak-anak usia 0 hingga 17 tahun. Sebelum kebijakan KIA diterapkan, identitas anak-anak hanya terbatas pada Akta Kelahiran, sehingga pemerintah menciptakan KIA untuk memastikan pemenuhan hak sipil anak.

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri, pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) ditujukan untuk memberikan pelayanan publik, memperluas pendataan, dan memberikan perlindungan atas hak anak, serta memberikan fasilitas keringanan pembayaran pendidikan. Namun, tingkat kepemilikan KIA di Kabupaten Bandung masih rendah, hanya sekitar 40%. Pelayanan KIA terdiri dari tiga jenis: reguler, kolektif, dan online/daring. Pelayanan daring memungkinkan pemohon mendaftar melalui situs web resmi tanpa harus ke kantor dinas. Penelitian akan mengevaluasi efektivitas dan efisiensi pelayanan KIA secara daring melalui Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) di Kabupaten Bandung, dengan mempertimbangkan faktor hambatan dan upaya serta menggunakan teori Campbell (1970) seperti yang dijelaskan oleh Mutiarin (2014: 96).

##### **A. Keberhasilan Program**

Program mesin ADM di Kabupaten Bandung dilatarbelakangi oleh kesulitan akses layanan administrasi penduduk, seperti jarak tempuh yang jauh dan waktu antrian yang panjang. Implementasi mesin ADM bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan dengan teknologi yang lebih efisien. Namun, meskipun manfaatnya sudah dirasakan, pencapaian program ini masih belum optimal karena jumlah mesin ADM belum mencukupi kebutuhan setiap desa. Terdapat antrian panjang di desa yang memiliki mesin ADM, disebabkan oleh kunjungan warga dari desa lain yang belum memiliki mesin serupa. Masalah operator yang terbatas juga menjadi kendala, menyebabkan penghentian proses dan kekecewaan masyarakat. Meskipun demikian, program ini telah memberikan kemudahan signifikan bagi masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan.

##### **B. Keberhasilan Sasaran**

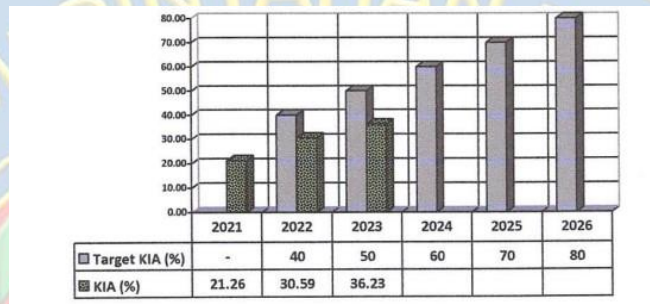
Untuk mengevaluasi keberhasilan sasaran mesin ADM di Kabupaten Bandung, wawancara dilakukan dengan Kepala Bidang Pengelola Informasi Administrasi Kependudukan. Mesin ADM diterapkan untuk mengatasi kesulitan akses pelayanan administrasi penduduk, terutama karena jarak tempuh yang jauh dan antrian panjang di kantor pelayanan. Mesin ADM telah memberikan pelayanan yang konsisten setiap hari, namun terbatas dalam jumlah permohonan yang dapat diproses akibat keterbatasan operator. Observasi langsung di desa yang memiliki mesin ADM menunjukkan bahwa mesin tersebut mampu memberikan pelayanan dengan baik dan hanya



mengalami masalah jaringan yang dapat segera diatasi. Dengan demikian, mesin ADM di Kabupaten Bandung masih dalam kondisi prima dan dapat terus digunakan untuk melayani masyarakat.

Maka untuk mengetahui keberhasilan sasaran dan target mesin ADM, penulis melakukan observasi dari cakupan kepemilikan KIA di Kabupaten Bandung sebagai berikut:

**Gambar 1**  
**Target Capaian Kartu Identitas Anak (KIA) Tahun 2021-2026**



Sumber: LKIP Kabupaten Bandung 2023

Penggunaan mesin ADM di Kabupaten Bandung meningkatkan kepemilikan Kartu Identitas Anak (KIA) dari 30,59% pada 2022 menjadi 36,23% pada 2023, mendekati target 50%. Mesin ADM digunakan di 120 desa, bertujuan mempermudah akses pelayanan administrasi penduduk. Meskipun capaian target KIA belum optimal (30,5%), pertumbuhan penggunaan mesin ADM terhadap KIA terus meningkat, seperti di Desa Sugihmukti. Mesin ADM masih dalam kondisi baik, menunjukkan keberhasilan dalam meningkatkannya.

### C. Kepuasan Terhadap Program

Evaluasi kepuasan terhadap program mesin ADM di Kabupaten Bandung melibatkan tanggapan dari Pemerintah Kabupaten, Kepala Desa, dan masyarakat. Mesin ADM meningkatkan efisiensi layanan dokumen kependudukan, meskipun masih ada keterbatasan jumlah layanan per hari. Meskipun demikian, kepuasan masyarakat cenderung tinggi, meskipun ada beberapa keluhan terkait batasan layanan. Upaya terus dilakukan untuk meningkatkan layanan setelah adanya mesin ADM.

**Tabel 3**  
**Nilai IKM Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Tahun 2023**

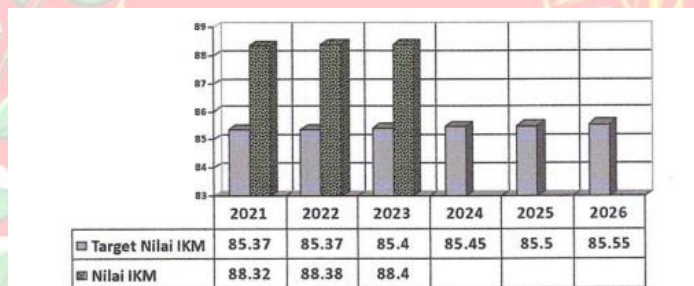
NO	JENIS PELAYANAN	IKM PELAYANAN	MUTU	IKM DISDUKCAPIL	MUTU
1	Kartu Keluarga	88,02	B	88,40	A
2	KTP-el	84,71	B		
3	KIA	88,58	A		
4	SKPWNI	89,67	A		
5	SKDWNI	88,42	A		
6	Akta Kelahiran	88,93	A		
7	Akta Kematian	89,18	A		

8	Akta Perkawinan	89,70	A		
9	Akta Perceraian	93,59	A		

Sumber: Laporan Kinerja Instansi Pemerintahan Kabupaten Bandung Tahun 2003

Nilai IKM mencapai 88,40%, dengan Kinerja Indeks Kepuasan Masyarakat mencapai 103,51%. Hal ini menunjukkan penerimaan positif terhadap layanan Disdukcapil Kabupaten Bandung, didukung oleh adopsi mesin ADM. Pada tahun 2023, penerbitan KIA meningkat menjadi 88,58% dengan mutu A, naik dari mutu B tahun sebelumnya. Penggunaan mesin ADM tidak hanya memudahkan pencetakan, tetapi juga memberikan pengalaman baru dan kepuasan tersendiri, terutama bagi kaum muda yang senang dengan inovasi. Inovasi ini membantu meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat dengan memberikan pelayanan yang efektif dan efisien sesuai harapan, diterima dengan baik oleh masyarakat karena membantu dalam pengurusan dokumen kependudukan.

**Gambar 2**  
**Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2021-2026**



Sumber: LKIP Kabupaten Bandung 2023

Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung pada tahun 2022 mendapatkan nilai 88,38 dengan Mutu "A", dari 9 unsur pelayanan termasuk KIA, meningkat dari sebelumnya yang hanya diukur dari 5 unsur. Nilai IKM tahun 2021 adalah 88,32 dengan Mutu "A", tanpa termasuk pelayanan KIA. Data ini menunjukkan peningkatan kualitas pelayanan. Indeks Kepuasan Masyarakat terbaru tahun 2023 adalah:

**Gambar 3**  
**Indeks Kepuasan Masyarakat 2023**



Sumber: LKIP Kabupaten Bandung 2023

Indeks Kepuasan Masyarakat Kabupaten Bandung Tahun 2023 mencapai 88,40%, melampaui target 85,40%. Meskipun target penerbitan KIA belum tercapai sepenuhnya, terjadi peningkatan setiap tahun. Dinas Kependudukan Kabupaten Bandung melakukan inovasi dalam layanan penerbitan KIA dan bekerja sama dengan pihak luar. Hasil wawancara menunjukkan kepuasan tinggi masyarakat terhadap mesin ADM karena memudahkan proses pengurusan dokumen kependudukan. Semua pihak, termasuk pemerintah, kepala desa, dan masyarakat, merespons positif terhadap penggunaan mesin ADM karena memberikan kemudahan dan efisiensi dalam pelayanan dokumen kependudukan.

#### **D. Tingkat Output dan Input**

Evaluasi kinerja layanan publik melibatkan dua aspek utama: input dan output. Input mencakup sumber daya seperti tenaga kerja, anggaran, fasilitas, dan teknologi, sementara output adalah hasil langsung dari proses penyediaan layanan kepada masyarakat. Wawancara dengan Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan menunjukkan bahwa pengadaan mesin ADM sebanding dengan kepuasan masyarakat, dengan pengeluaran anggaran yang besar terbayarkan dengan kepuasan masyarakat dan efisiensi dalam pelayanan. Sosialisasi penggunaan mesin ADM dilakukan baik kepada operator desa maupun masyarakat, sehingga mayoritas masyarakat telah mengetahui pelayanan KIA melalui mesin ADM.

Dalam konteks ini, dapat disimpulkan bahwa input yang dikeluarkan oleh Pemerintah Kabupaten Bandung, termasuk anggaran dan sosialisasi, sebanding dengan outputnya: layanan yang efisien dan memuaskan masyarakat. Meskipun ada masalah teknis seperti cacat fisik pada dokumen, dapat diatasi dengan menyediakan blanko yang memadai. Ini menunjukkan bahwa penggunaan input telah efisien dalam menghasilkan output yang berkualitas.

#### **E. Pencapaian Tujuan Menyeluruh**

Penggunaan mesin ADM untuk penerbitan KIA di Kabupaten Bandung telah meningkatkan kepemilikan KIA setiap tahunnya, meskipun tidak konsisten. Mesin ADM mencetak sejumlah besar dokumen kependudukan, dengan KIA menjadi yang terbanyak. Namun, dampaknya terhadap peningkatan kepemilikan KIA masih terbatas. Meskipun mesin ADM membuat proses penerbitan KIA lebih mudah dan cepat, masih ada masyarakat yang kurang tertarik akan pentingnya memiliki KIA. Upaya pemerintah dalam meningkatkan kesadaran melalui sosialisasi dan kerjasama eksternal perlu ditingkatkan untuk mencapai pencapaian tujuan yang optimal.

### **3.2. Hambatan Penggunaan Mesin ADM Dalam Penerbitan KIA**

Dalam pelayanan organisasi, seperti pelayanan KIA melalui mesin ADM, hambatan selalu ada. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung juga mengalami tantangan dalam Efektivitas Penggunaan Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri Dalam Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA). Penelitian di Dinas tersebut mengidentifikasi hambatan internal dan eksternal dalam pelayanan KIA melalui ADM.

#### **A. Hambatan Internal**

Hambatan internal dalam pelayanan melalui Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) di Kabupaten Bandung berasal dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sendiri. Salah satunya adalah masalah pada sistem informasi administrasi kependudukan (SIAM) yang terpusat, terutama saat mengalami masalah teknis atau pembaruan. Selain itu, kendala jaringan yang belum stabil dari Kementerian Komunikasi dan Informatika juga memengaruhi kualitas layanan ADM di desa-desa. Perlu integrasi sistem dan jaringan yang lebih baik untuk meningkatkan efektivitas penggunaan ADM. Dalam pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA), kendala utamanya adalah keterbatasan jumlah sumber daya manusia (SDM) di bidang

pendaftaran penduduk. Meskipun ADM meningkatkan efisiensi, tetapi dibutuhkan bagian khusus yang menangani penerbitan KIA, mengingat pegawai yang terbatas harus menangani berbagai jenis layanan, menyebabkan potensi kekurangan dalam penanganan yang efektif.

#### **B. Hambatan Eksternal**

Hambatan eksternal dalam pelayanan melalui Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) di Kabupaten Bandung meliputi kurangnya antusiasme masyarakat terhadap pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA), yang cenderung hanya mengurus dokumen jika ada manfaat langsung yang dirasakan. Distribusi mesin ADM yang belum merata di setiap desa juga menjadi kendala, disertai dengan terbatasnya pemahaman petugas pendamping dalam mengoperasikan mesin ADM. Terkait pelayanan KIA, terjadi peningkatan permintaan yang drastis saat rumor bahwa KIA akan menjadi syarat masuk sekolah dasar beredar, namun kemudian menurun setelah rumor tersebut tidak terbukti benar. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas masyarakat mengurus KIA dengan motivasi tertentu, seperti mendapatkan bantuan atau subsidi.

### **3.3. Upaya Dalam Menghadapi Hambatan**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung mengalami kendala dalam pelayanan ADM, khususnya terkait verifikasi data dan pemahaman teknologi masyarakat. Untuk mengatasinya, mereka membatasi jumlah verifikasi per hari dan memberikan pelatihan IT kepada petugas. Sosialisasi ADM kepada masyarakat, terutama generasi milenial, ditingkatkan, sambil memberikan pendampingan aktif dalam penggunaan mesin ADM. Langkah-langkah ini dimaksudkan untuk memastikan pelayanan ADM berjalan dengan lancar dan efektif. Selain itu, peningkatan jumlah pegawai sesuai kebutuhan dinas serta pembentukan tim khusus untuk pengembangan layanan ADM juga diperlukan.

### **3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas penggunaan mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) dalam meningkatkan kepemilikan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Provinsi Jawa Barat, serta untuk mengidentifikasi faktor-faktor penghambat dan upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasinya. Pendekatan yang digunakan adalah deskriptif analisis kualitatif dengan pendekatan induktif. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, dengan sumber data utama dari pihak terlibat langsung, seperti kepala dinas dan pengambil kebijakan strategis.

#### **Perbandingan dengan Temuan Penelitian Sebelumnya**

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi efektivitas penggunaan mesin ADM dalam penerbitan KIA di Kabupaten Bandung. Perbandingan dengan penelitian sebelumnya menunjukkan fokus yang lebih spesifik dalam penelitian ini, membedakannya dari penelitian sebelumnya yang mungkin memiliki cakupan yang lebih luas atau fokus pada aspek lain dari pengembangan pelayanan publik administrasi kependudukan. Kontribusi penelitian ini terletak pada pemahaman tentang peran pemerintah daerah dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik, menunjukkan bagaimana pemerintah bertindak sebagai motivator dan fasilitator dalam pengembangan pelayanan publik administrasi kependudukan.

## **IV. KESIMPULAN**

Berdasarkan penelitian Efektivitas Penggunaan Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri Dalam Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung, masih

terdapat beberapa hambatan yang menghalangi keseluruhan efektivitas program. Salah satunya adalah kurangnya jumlah operator khusus mesin ADM di pusat, serta kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya KIA. Faktor-faktor penghambat lainnya meliputi kurangnya pemahaman masyarakat tentang prosedur pendaftaran dan lokasi layanan ADM. Namun, terdapat juga faktor pendorong seperti pelayanan ADM yang memperbaiki aksesibilitas layanan, sosialisasi rutin kepada masyarakat, dan solusi bagi tantangan dalam proses penerbitan dokumen kependudukan. Untuk mengatasi hambatan tersebut, langkah-langkah seperti peningkatan pelayanan melalui ADM, sosialisasi yang lebih luas, serta kerjasama dengan lembaga lain telah dilakukan.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan jarak tempuh penelitian. Penelitian hanya difokuskan pada 3 (tiga) desa yang ada di Kabupaten Bandung dikarenakan keterbatasan waktu untuk meneliti ke 120 desa yang memiliki ADM di Kabupaten Bandung.

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).** Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi yang lebih menyeluruh berkaitan dengan program mesin ADM di Kabupaten Bandung untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

Penghargaan yang setinggi-tingginya kami sampaikan kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan kontribusi berharga dalam penelitian ini. Terima kasih kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung, para pejabat, dan staf yang telah menyediakan informasi dan data yang penting. Kami juga berterima kasih kepada masyarakat lokal di Kabupaten Bandung yang telah turut serta dalam wawancara dan berbagi pengalaman, membantu kami memahami kondisi di lapangan. Terima kasih juga kepada para peneliti sebelumnya yang telah memberikan inspirasi dan dasar bagi penelitian ini. Kami juga mengucapkan terima kasih kepada semua yang membantu dalam pengumpulan data, penulisan, dan penerbitan jurnal ini. Kami tidak dapat menyebutkan semua namanya, tetapi kontribusi mereka sangat berarti. Harapan kami, hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pengembangan pelayanan publik administrasi kependudukan di Kabupaten Bandung dan menjadi panduan berharga untuk penelitian masa depan. Terima kasih.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Anggara, &. S. (2014). *Kebijakan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Arista, Windi dan Wayan Suderana. (2019). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PROGRAM KARTU IDENTITAS ANAK (KIA) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN BADUNG. *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial*.
- Christiana Rialine Titaley, B. J. (2021). KEGIATAN PENGABDIAN MASYARAKAT DI PULAU SAPARUA, MALUKU: PERSEPSI DAN PENGETAHUAN KADER TENTANG POS PEMBINAAN TERPADU PENYAKIT TIDAK MENULAR. *Journal Molucca Medica*.
- Dewi, Firda dan Trenda Aktiva. (2021). Analisis Penerapan *Electronic Government* Melalui Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM).
- Dina Septiana, H. L. (2022). Dinas Dukcapil Kabupaten Malang melakukan kajian mengenai cara inovatif Program Anjungan Dukcapil Mandiri untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik administratif.
- Kayla dkk. (2023). Implementasi Inovasi Pelayanan Publik Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) di

- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara.
- Krisnawati, M. (2020). Penerapan Kebijakan Program Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Dukcapil Kota Banjarmasin.
- Lunny, S. E. (2021). Efektivitas Anjungan Dukcapil Mandiri Sebagai Inisiatif Peningkatan Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan pada Dinas Dukcapil Kabupaten Magetan.
- Nikadek Putri W. Tirta, I. S. (2023). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PENGEMBANGAN KEPARIWISATAAN DI DESA OLELE KABUPATEN BONE BOLANGO. *PUBLIK: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Adminsitrasi dan Pelayanan Publik*.
- Nurul Siti Ambia Zahra, N. S. (2022). PENERAPAN PRINSIP AGILE GOVERNANCE DALAM PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BANDUNG. *Jurnal Inovasi Penelitian*.
- Rahmawati Sururama, A. F. (2021). Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang Jawa Tengah menyediakan layanan pengurusan Kartu Identitas Anak (KIA) secara online.
- Rohman, Nur. Endang Wirjatmi dan Ely Sufianti. (2021). STRATEGI IMPLEMENTASI KEBIJAKAN KARTU IDENTITAS ANAK DI KABUPATEN PURWAKARTA. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*.
- Said, A. R. (2015). Pembagian Kewenangan Pemerintah Pusat Pemerintah Daerah dalam Otonomi Seluas-Luasnya Menurut UUD 1945. *Fiat Justisia: Jurnal Ilmu Hukum*, 9(4).
- Sari, M. E. (2018). Peran Pemerintah dalam Penyediaan Akses Pelayanan Publik. *Jurnal Trias Politika*, 2(1), 1-12.
- Statistik., B. P. (2022, Oktober 20). *Analisis Profil Penduduk Indonesia*. Retrieved from In Badan Pusat Statistik.: <https://www.bps.go.id/>
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Trapsila, R. (2023). Efektivitas Penerbitan Kartu Identitas Anak Melalui Program Pelayanan Via Online (Playon) Di Disdukcapil Kabupaten Sidoarjo Provinsi Jawa Timur.
- Utama, Anggia. Hendrik Koeswara dan Muhammad Ichsan Kabulla. (2023). IMPLEMENTASI PROGRAM KARTU IDENTITAS ANAK (KIA) OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN DHARMASRAYA. *Jurnal Administrasi, Manajemen dan Ilmu Sosial*.