KINERJA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN KEPEMILIKAN KARTU IDENTITAS ANAK (KIA) DI KABUPATEN BANDUNG PROVINSI JAWA BARAT

DINDA ANNISA AMANDA SETIAWAN
NPP. 33.0193
Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah
Email: dindaannisaamanda@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Dedi Kusmana, S. Sos., M.Si
Email: dedikusmana@ipdn.ac.id

ABSTRACT

Problem Statement (Research Gap): *Child Identity Card (KIA) ownership in Bandung Regency has only reached 44.14% against the national target of 60% in 2024, despite the 0–17 age group accounting for approximately one-third of the region's total population of 3,839,721 residents — amounting to 1,096,885 children who are legally entitled to KIA. This gap between the scale of service demand and actual realization reflects a critical underperformance in local civil registration governance* ***Purpose:*** *This research aims to describe the performance of the Department of Population and Civil Registration (Disdukcapil) of Bandung Regency in improving Child Identity Card (KIA) ownership services.* ***Method:*** *This descriptive qualitative study applies four dimensions of organizational performance theory namely productivity, responsiveness, responsibility, and accountability to describe the performance of the Bandung Regency Disdukcapil. Research data were gathered through in-depth interviews with six informants representing both government officials and public service recipients.* ***Result:*** *In general, the performance analysis of the Bandung Regency Disdukcapil indicates a good and standardized operation, characterized by highly simplified work procedures, as well as the responsiveness and responsibility of disciplined personnel in assisting the public and conducting mobile services. The accountability indicator shows a positive trend, with the achievement rate of KIA ownership increasing from 36.23% to 44.14%, further supported by public satisfaction scores that continue to rise annually. Nevertheless, the service performance has not been fully optimized, as the actual realization has yet to reach the national target of 60%. This shortfall is driven by an imbalance between the number of operational human resources and the vast administrative area, coupled with the critical need for strengthened local regulations and massive socialization to foster public awareness regarding the benefits of KIA ownership.* ***Conclusion:*** *It is concluded that the performance of the Bandung Regency Disdukcapil in improving Child Identity Card (KIA) ownership services has not been fully optimized across all dimensions. While the aspects of Responsiveness, Responsibility, and Accountability have functioned effectively through customer-friendly service standards, regulatory-compliant mobile service innovations, and transparent official reporting in the Government Institution Performance Accountability Report (LAKIP), the Productivity dimension remains the most critical and sub-optimal*

area. This is evidenced by the realization rate of KIA ownership, which only reached 44.14% against the national target of 60% in 2024.
Keywords: *Department of Population and Civil Registration (Disdukcapil), Child Identity Card (KIA), Organisation Performance*

ABSTRAK

Permasalahan (Kesenjangan Penelitian): Kepemilikan Kartu Identitas Anak (KIA) di Kabupaten Bandung baru mencapai 44,14% dari target nasional sebesar 60% pada tahun 2024, padahal kelompok usia 0–17 tahun menyumbang sekitar sepertiga dari total populasi wilayah tersebut yang berjumlah 3.839.721 jiwa, yakni sebanyak 1.096.885 anak yang secara hukum berhak memperoleh KIA. Kesenjangan antara besarnya potensi sasaran layanan dengan realisasi yang ada mencerminkan persoalan mendasar dalam tata kelola administrasi kependudukan anak di tingkat daerah. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan Kinerja Disdukcapil Kabupaten Bandung dalam Meningkatkan Pelayanan Kepemilikan Kartu KIA. **Metode:** Penelitian kualitatif deskriptif ini menerapkan empat dimensi teori kinerja organisasi yaitu produktivitas, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas untuk menggambarkan kinerja Disdukcapil Kabupaten Bandung. Data penelitian dikumpulkan melalui wawancara mendalam terhadap enam orang informan yang mempresentasikan unsur petugas pemerintahan dan masyarakat penerima layanan. **Hasil/Temuan:** Hasil analisis kinerja Disdukcapil Kabupaten Bandung secara umum telah menunjukkan performa yang baik dan terstandarisasi, prosedur kerja yang sangat sederhana, serta responsivitas dan tanggung jawab pegawai yang disiplin dalam membantu masyarakat hingga melakukan pelayanan keliling. Indikator akuntabilitas menunjukkan tren positif dengan meningkatnya capaian kepemilikan KIA dari 36,23% menjadi 44,14%, didukung oleh kepuasan masyarakat yang terus meningkat setiap tahunnya. Kendati demikian, kinerja pelayanan ini belum optimal karena realisasinya belum mencapai target nasional sebesar 60%. Ketidakseimbangan antara jumlah SDM operasional dengan luasnya wilayah administrasi, serta kebutuhan penguatan regulasi lokal dan sosialisasi masif guna mendorong kesadaran masyarakat akan manfaat kepemilikan KIA menjadi faktor penghambat utama yang perlu segera ditangani. **Kesimpulan:** Disimpulkan bahwa Kinerja Disdukcapil Kabupaten Bandung dalam meningkatkan pelayanan kepemilikan KIA belum optimal secara menyeluruh. Aspek Responsivitas, Responsibilitas, dan Akuntabilitas sudah berjalan dengan baik melalui standar pelayanan yang ramah, inovasi layanan keliling yang patuh regulasi, serta transparansi pelaporan resmi dalam LAKIP. Namun, dimensi Produktivitas menjadi titik paling kritis dan belum optimal karena realisasi kepemilikan KIA baru mencapai 44,14% dari target 60% pada tahun 2024.
Kata kunci: Disdukcapil, Kartu Identitas Anak, Kinerja Organisasi

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) sebagai penyelenggara layanan dalam pelaksanaan kebijakan KIA di tingkat daerah. Kinerja Disdukcapil dalam mengelola dan mengembangkan cakupan kepemilikan KIA merupakan tolok ukur keberhasilan pemerintah daerah dalam memenuhi hak atas identitas bagi anak-anak di wilayah masing-masing.

Kabupaten Bandung sebagai salah satu kabupaten dengan jumlah penduduk terbesar di provinsi Jawa Barat memiliki tantangan tersendiri dalam hal ini. Daerah yang terbagi dalam 31 kecamatan dengan beragam karakteristik geografi, dari daerah perkotaan sampai perdesaan yang luas, membuat pelayanan administrasi kependudukan anak menjadi agenda yang kompleks dan perlu

perhatian yang serius. Di tengah kondisi demografi yang dinamis tersebut, jumlah anak usia 0 – 17 tahun di Kabupaten Bandung tercatat dalam angka yang cukup signifikan.

Berdasarkan data resmi Portal Satu Data kabupaten Bandung dalam tahun 2024, jumlah anak usia 0-17 tahun sejumlah 1.096.885 jiwa (Disdukcapil, 2025) yang dapat dilihat dalam tabel 1.1 berikut.

Tabel 1.1
Data Jumlah Anak Usia 0-17 Tahun di Kabupaten Bandung Tahun 2024

KECAMATAN	JUMLAH PENDUDUK ANAK USIA (0-17) TAHUN (JIWA)
CILEUNYI	49.647
CIMENYAN	29.449
CILENGKRANG	15.091
BOJONGSOANG	30.185
MARGAHAYU	30.697
MARGAASIH	44.335
KATAPANG	39.176
DAYEUHKOLOT	27.923
BANJARAN	40.252
PAMEUNGPEUK	27.901
PANGALENGAN	48.539
ARJASARI	34.491
CIMAUNG	26.883
CICALENGKA	37.928
NAGREG	18.53
CIKANCUNG	33.392
RANCAEKEK	53.32
CIPARAY	53.463
PACET	41.235
KERTASARI	22.114
BALEENDAH	80.261
MAJALAYA	48.753
SOLOKANJERUK	26.82
PASEH	45.375
IBUN	29.13
SOREANG	34.265
PASIRJAMBU	28.009
CIWIDEY	26.428
RANCABALI	15.057
CANGKUANG	24.901

KECAMATAN	JUMLAH PENDUDUK ANAK USIA (0-17) TAHUN (JIWA)
KUTAWARINGIN	33.335
TOTAL	**1.096.885**

Sumber: Portal Satu Data Kabupaten Bandung (link)

Demografi anak usia 0-17 tahun di Kabupaten Bandung saat ini tercatat sebanyak 1.096.885 jiwa dari jumlah 3.839.721 jiwa (Diskominfo, 2025). Berdasarkan fakta yang ada dalam gambar 1.1 diketahui ada tiga dari 31 kecamatan di Kabupaten Bandung yang memiliki jumlah anak usia 0-17 tahun mencakup lebih dari 30% total jumlah penduduk. Persentase tersebut menandakan bahwa sepertiga penduduk Kabupaten Bandung merupakan kelompok usia anak. Kondisi tersebut berdasarkan Permendagri nomor 2 tahun 2016 pasal 1 ayat (5) menegaskan bahwa pemerintah daerah memiliki kewajiban strategis untuk memberikan perlindungan kepada anak untuk menjamin dan melindungi anak dan hak haknya agar dapat hidup, tumbuh, berkembang, dan berpartisipasi secara optimal sesuai dengan harkat dan martabat kemanusiaan, serta mendapat perlindungan dari kekerasan dan diskriminasi. Sebagai perwujudan dari kewajiban pemerintah yaitu memberikan dokumen KIA kepada anak usia 0-17 tahun di Kabupaten Bandung.

Kepemilikan KIA terus diupayakan pemerintah agar cakupannya lebih merata setiap tahunnya. Berdasarkan data dari gambar 1.2, kepemilikan KIA di Kabupaten Bandung baru mencapai 484.154 jiwa per tahun 2024. Di Kabupaten Bandung sendiri masih tercatat ada lima kecamatan yaitu Cicalengka, Dayeuhkolot, Bojongsoang, Pangalengan, dan Pameungpeuk yang kepemilikan KIA dengan persentase dibawah 35% (Diskominfo, 2025).

Dari sisi Realisasi kinerja kepemilikan KIA dalam Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Bandung Tahun 2024 menyebutkan cakupan kepemilikan KIA baru mencapai 44,14% dari target 60%, hal ini masih tergolong dalam kategori sedang. Meskipun mengalami peningkatan dari tahun 2023 yang hanya mencapai 36,23%. Rendahnya tingkat kepemilikan KIA tersebut berdampak langsung pada kesenjangan akses layanan dasar bagi anak. Data realisasi cakupan kepemilikan KIA bagi anak usia 0-17 tahun di Kabupaten Bandung dapat dilihat dalam tabel 1.2 berikut.

Tabel 1.2
Data Target, Realisasi, Capaian Kinerja Disdukcapil Kabupaten Bandung Cakupan Kepemilikan KIA Tahun 2023-2024

Indikator Kinerja	Tahun 2023			Tahun 2024		
	Target Kinerja	Realisasi Kinerja	Capaian Kinerja	Target Kinerja	Realisasi Kinerja	Capaian Kinerja
Cakupan Kepemilikan Kartu Identitas Anak (KIA)	50%	36,23%	72,46%	60%	44,14%	73,56%

Sumber: LAKIP Disdukcapil Kab. Bandung tahun 2024

Dengan demikian hal ini menjadi celah bagi peneliti untuk melakukan penelitian lanjutan mengenai "KINERJA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN KEPEMILIKAN KARTU IDENTITAS ANAK (KIA) DI KABUPATEN BANDUNG PROVINSI JAWA BARAT". Fokus dari Penelitian ini yaitu dapat

menganalisis pentingnya kinerja Disdukcapil Kabupaten Bandung dalam urgensi meningkatkan pelayanan dalam kepemilikan KIA dan terciptanya tertib adiministrasi dalam data kependudukan wilayah Kabupaten Bandung.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (Research Gap)

Objek penelitian difokuskan pada kinerja DISDUKCAPIL Kabupaten Bandung dalam penyelenggaraan layanan Kartu Identitas Anak (KIA), dimana wilayah tersebut 1/3 total populasi masyarakatnya adalah kelompok usia 0-17 atau sekitar 1.096.885. Kondisi tersebut berpotensi menjadi gap antara jumlah masyarakat yang harus dilayani dengan petugas ynag melayani. Disamping itu terdapat kesenjangan pengetahuan masyarakat terkait KIA, hal ini memperparah resistensi masyarakat terhadap program KIA dimana membuat mereka berpikir bahwa bukti identitas anak sudah seperti akta kelahiran sudah cukup. Meskipun beberapa penelitian sebelumnya telah mengkaji kinerja pelayanan Disdukcapil di berbagai daerah, fokus penelitian yang ada masih sangat parsial. Penelitian (Norarita, Arsyad, & Noorrahman, 2024) memang membahas efektivitas program KIA, namun hanya melihat dari kacamata kepuasan masyarakat dan luaran (input-output) program secara umum, tanpa mengkaji secara mendalam aspek internal kinerja organisasi, kapasitas aparatur, serta strategi adaptasi instansi dalam menekan hambatan struktural di wilayah suburban. Masih terdapat keterbatasan literatur dan kajian yang secara komprehensif mengintegrasikan analisis kinerja kelembagaan Disdukcapil dengan dinamika sosial-geografis masyarakat suburban dalam mengakselerasi kepemilikan KIA. Penelitian ini hadir untuk mengisi celah tersebut dengan membedah bagaimana kapasitas organisasi dan aparatur Disdukcapil Kabupaten Bandung dikerahkan untuk mengatasi resistensi kultural masyarakat, keterbatasan sdm, dan hambatan geografis demi mewujudkan tertib administrasi kependudukan.

1.3. Urgensi Penelitian

Penelitian ini memiliki urgensi dalam memetakan faktor-faktor yang menjadi pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan program layanan KIA pada DISDUKCAPIL Kabupaten Bandung. Hasil penelitian yang didapatkan dapat dijadikan landasan dalam penelitian lanjutan atau praktik pengembangan kualitas program layanan KIA ini. Pemangku kebijakan tentu akan lebih terbantu dalam menyusun strategi yang efektif dan efisien dengan memanfaatkan data faktual hasil penelitian ini. Apabila penelitian ini tidak dilaksanakan, perumusan strategi pengembangan program berisiko tidak tepat sasaran, kurang efektif, dan tidak sesuai dengan kebutuhan aktual di lapangan. Akibatnya, upaya pencapaian target pelayanan tidak optimal atau bahkan stagnan karena kekurangan data yang memadai untuk perbaikan kebijakan secara berkelanjutan.

1.4. Penelitian Terdahulu

Penelitian-penelitian terdahulu mengenai Kartu Identitas Anak (KIA) menunjukkan variasi fokus dan pendekatan, mulai dari inovasi digital melalui aplikasi SIAPEL (Agustine, 2024), (Risal, 2024) menyoroti faktor internal-eksternal yang memengaruhi pelayanan KIA di Kabupaten Kepulauan Selayar, sementara (Batubara, 2022) menekankan efisiensi administrasi kependudukan secara umum di Kabupaten Majalengka. Meskipun memberikan kontribusi penting, penelitian-penelitian tersebut belum secara komprehensif mengkaji kinerja organisasi DISDUKCAPIL dengan indikator kinerja publik seperti produktivitas, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas. Adapun penelitian terkait akuntabilitas kinerja organisasi pelayanan publik yang dilakukan oleh (Ria & Warsoyo, 2023) berhasil menunjukan bahwa akuntabilitas secara signifikan berpengaruh positif terhadap kinerja orgaisasi layanan publik. Temuan pada penelitian (Yuliantini & Suryatiningsih, 2021) mengungkapkan bahwa

disiplin kerja dan beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Peningkatan sumberdaya manusia dan organisasi pada organisasi publik berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Geru, Birbirsa, & Dinber, 2026) dimulai dari seleksi pegawai yang ketat sampai dengan program pengembangan pegawai, sementara pemberian penghargaan tidak terlalu penting. Lima dimensi kompetensi makro yang berkontribusi bagi ketahanan organisasi pada penelitian (Silva & Ribeiro, 2022) diantaranya adalah manajemen sumber daya manusia, pengembangan kompetensi individu, manajemen risiko, kesiapan untuk respons, dan daya tanggap. Penelitian yang dilakukan oleh (Gyllenhammar & Hammersberg, 2023) menyatakan bahwa peningkatan organisasi secara berkelanjutan dimulai dari penetapan (standarisasi) target, Prosedur kerja dan kompetensi yang diimbangi dengan arahan langsung. Selain itu, kajian (Sururama, 2021) mengenai pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) secara daring di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang menemukan bahwa pelayanan KIA secara umum telah berjalan baik, meskipun masih terhambat oleh kekurangan jumlah petugas pelaksana di lapangan. Sementara itu, kajian (Sasongko, 2023) mengenai kesiapan Disdukcapil Kabupaten Bandung dalam implementasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) menemukan bahwa instansi tersebut secara kelembagaan telah memiliki kesiapan yang cukup, namun keberagaman tingkat literasi digital masyarakat tetap menjadi faktor yang perlu diimbangi dengan sosialisasi dan edukasi yang masif agar pelayanan kependudukan dapat berjalan optimal.

Disamping itu, belum ada penelitian yang secara khusus berfokus konteks Kabupaten Bandung sebagai wilayah padat penduduk dengan jumlah anak yang sangat besar namun tingkat kepemilikan KIA masih rendah. Celah penelitian ini menjadi dasar kebaruan ilmiah, di mana penelitian saat ini berupaya memberikan analisis mendalam mengenai bagaimana kinerja internal organisasi, kapasitas SDM, sarana prasarana, serta persepsi masyarakat berkontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan kepemilikan KIA.

1.5. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Kebaruan pada penelitian ini yang pertama adalah menggunakan teori kinerja organisasi publik dari Sinambela (2019) yang memiliki indikator kinerja yang lebih komprehensif, yaitu produktivitas, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Kebaruan lainnya terletak pada fokus dan karakteristik objek penelitian, yakni Kabupaten Bandung sebagai wilayah dengan jumlah anak yang sangat besar namun tingkat kepemilikan KIA masih rendah. Situasi tersebut memunculkan urgensi untuk dilakukan identifikasi pelayanan administrasi kependudukan pada Disdukcapil Kabupaten Bandung. Penelitian ini memberikan analisis mendalam mengenai kontribusi kinerja internal organisasi, kapasitas SDM, sarana prasarana, serta persepsi masyarakat terhadap peningkatan kualitas layanan kepemilikan KIA.

Penelitian Agustine (2024) berfokus pada inovasi pelayanan KIA melalui pemanfaatan aplikasi digital SIAPEL. Penelitian tersebut lebih menekankan aspek inovasi teknologi sebagai strategi peningkatan pelayanan administrasi kependudukan. Berbeda dengan penelitian ini yang tidak hanya melihat inovasi pelayanan, tetapi menganalisis kinerja organisasi Disdukcapil secara menyeluruh menggunakan teori kinerja organisasi Sinambela (2019) melalui dimensi produktivitas, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Dengan demikian, penelitian ini memiliki perbedaan secara teoritis karena fokus utama bukan pada inovasi aplikasi, tetapi pada kemampuan organisasi dalam mencapai kinerja pelayanan KIA. Penelitian Risal (2024) mengenai kinerja Disdukcapil dalam pelayanan KIA di Kabupaten Kepulauan Selayar memiliki kesamaan pada objek kajian, yaitu pelayanan KIA. Namun, penelitian tersebut memiliki karakteristik wilayah yang berbeda, yaitu wilayah kepulauan yang menghadapi persoalan akses geografis. Sementara penelitian ini mengangkat konteks Kabupaten

Bandung sebagai wilayah suburban dengan jumlah penduduk besar dan jumlah anak usia 0–17 tahun mencapai 1.096.885 jiwa, sehingga permasalahan yang dikaji lebih diarahkan pada kesenjangan antara kapasitas pelayanan organisasi dengan kebutuhan masyarakat yang besar.

Pada penelitian Batubara (2022) membahas kinerja Disdukcapil dalam meningkatkan tertib administrasi kependudukan di Kabupaten Majalengka. Perbedaannya terletak pada fokus kebijakan dan objek layanan. Penelitian tersebut membahas administrasi kependudukan secara umum, sedangkan penelitian ini lebih spesifik mengkaji implementasi pelayanan KIA sebagai salah satu bentuk pemenuhan hak identitas anak. Selain itu, penelitian ini menggunakan pendekatan kinerja organisasi dengan indikator yang lebih spesifik terhadap pelayanan publik, bukan hanya melihat tertib administrasi secara umum. Sedangkan penelitian Sururama (2021) mengkaji pelayanan KIA secara daring pada Disdukcapil Kota Semarang. Penelitian tersebut berfokus pada efektivitas mekanisme pelayanan berbasis online. Berbeda dengan penelitian ini yang melihat pelayanan KIA dalam perspektif organisasi publik dengan mempertimbangkan faktor internal seperti kapasitas aparatur, sarana prasarana, prosedur kerja, serta hambatan eksternal berupa rendahnya kesadaran masyarakat. Dengan demikian, penelitian ini memiliki perbedaan metode karena menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk memahami proses dan kondisi nyata pelayanan KIA di lapangan. Dan penelitian Sasongko (2023) membahas kesiapan Disdukcapil Kabupaten Bandung dalam implementasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). Meskipun memiliki lokasi penelitian yang sama, penelitian tersebut memiliki objek kebijakan yang berbeda. Sasongko berfokus pada kesiapan implementasi IKD, sedangkan penelitian ini berfokus pada kinerja pelayanan kepemilikan KIA. Perbedaan lainnya adalah penelitian ini menghubungkan aspek kinerja organisasi dengan kondisi sosial masyarakat Kabupaten Bandung, khususnya rendahnya capaian kepemilikan KIA yang baru mencapai 44,14% dibandingkan target 60%.

1.6. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Meningkatkan Pelayanan Kepemilikan Kartu Identitas Anak (KIA) di Kabupaten Bandung Provinsi Jawa Barat.

II. METODE

Peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif pada penelitian ini dengan metode deskriptif. Pendekatan ini dipandang tepat karena dapat menggambarkan secara komprehensif bagaimana kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam meningkatkan pelayanan kepemilikan Kartu Identitas Anak (KIA) berdasarkan kondisi nyata di lapangan. Metode ini dipilih karena penelitian berfokus untuk menggambarkan dan memahami secara mendalam bagaimana kinerja organisasi Disdukcapil Kabupaten Bandung dalam memberikan pelayanan KIA berdasarkan kondisi nyata di lapangan. Pendekatan kualitatif dianggap sesuai karena permasalahan penelitian tidak hanya melihat capaian angka pelayanan, tetapi juga ingin mengetahui proses pelayanan, hambatan, strategi, serta pengalaman aparatur dan masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan KIA. Penelitian ini menggunakan teori kinerja organisasi Sinambela (2019) yang terdiri dari dimensi produktivitas, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas sebagai dasar analisis penelitian.

Operasionalisasi konsep mencakup judul, konsep, dimensi, serta indikator yang dapat digunakan sebagai dasar dalam menanggapi permasalahan penelitian. Berdasarkan pertimbangan tersebut, peneliti menerapkan teori pengukuran kinerja organisasi yang dikemukakan oleh (Sinambela, 2019).

Tabel 2.1

Operasionalisasi Konsep

Judul	Konsep	Dimensi	Indikator
KINERJA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN KEPEMILIKAN KARTU IDENTITAS ANAK (KIA) DI KABUPATEN BANDUNG PROVINSI JAWA BARAT	KINERJA ORGANISASI (Sinambela, 2019)	1. Produktivitas	Rasio Input dan Output
		2. Responsivitas	1. Prosedur Kerja 2. Kepuasan Masyarakat
		3. Responsibilitas	1. Tanggung Jawab Pegawai 2. Administrasi Pelayanan
		4. Akuntabilitas	Ukuran Target yang Dicapai

Sumber: Diolah Oleh Peneliti tahun 2025

Tahapan dalam analisis data meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian daya, penarikan kesimpulan. Pada penelitian ini data dikumpulkan hanya berdasarkan kegiatan wawancara, dokumentasi dan observasi. Data primer dalam penelitian ini diperoleh secara langsung dari hasil wawancara bersama pegawai Disdukcapil dan masyarakat. Teknik penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan purposive sampling, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan bahwa informan tersebut memiliki pengetahuan, pengalaman, dan keterlibatan langsung terhadap fokus penelitian. Informan dipilih bukan berdasarkan jumlah yang besar, tetapi berdasarkan kemampuan memberikan informasi yang mendalam mengenai kinerja pelayanan KIA. Informan dalam penelitian ini berjumlah 6 orang, yang terdiri dari unsur pemerintah dan masyarakat, yaitu Sekretaris Dinas, Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, Kepala Bidang Pemanfaatan dan Inovasi Pelayanan, Administrator Database Kependudukan, Bagian Pengolahan Data dan Informasi, serta masyarakat penerima layanan KIA. Informan kunci dalam penelitian ini adalah Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung, karena memiliki kewenangan dan pemahaman menyeluruh mengenai kebijakan, strategi organisasi, pelaksanaan pelayanan, serta evaluasi kinerja Disdukcapil dalam mencapai target kepemilikan KIA. Selain itu, informan pendukung dari bidang teknis dipilih karena memahami secara langsung proses pelayanan, sistem administrasi, penggunaan teknologi pelayanan, serta hambatan operasional di lapangan. Sementara masyarakat dipilih untuk memberikan perspektif sebagai penerima layanan sehingga penelitian dapat melihat kualitas pelayanan dari sisi penyelenggara maupun pengguna layanan.

Tabel 2.2

Informan

No	Informan	Jumlah

1	Sekretaris Dinas	1 Orang
2	Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan	1 Orang
3	Kepala Bidang Pemanfaatan Dan Inovasi Pelayanan	1 Orang
4	Administrator Database Kependudukan	1 Orang
5	Masyarakat Penerima Layanan	1 Orang
6	Bagian Pengolahan Data dan Informasi	1 Orang
	Total	**6 Orang**

Sumber: Diolah Oleh Peneliti tahun 2025

Pengujian keabsahan data dilakukan menggunakan teknik triangulasi sumber, yaitu membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai informan, antara keterangan pejabat struktural, pegawai pelaksana, dan masyarakat penerima layanan. Selain itu dilakukan triangulasi teknik dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi agar data yang diperoleh memiliki tingkat kepercayaan yang lebih kuat.

Pelaksanaan proses wawancara memerlukan beberapa tahap persiapan terlebih dahulu, yaitu menyiapkan dokumen wawancara, menyiapkan alat untuk wawancara, Mengatur waktu untuk wawancara. Peneliti juga menyiapkan pedoman wawancara sebagai panduan dalam pelaksanaan wawancara. Pedoman wawancara mengacu kepada indikator yang telah disusun oleh peneliti sebelumya supaya proses wawancara terdokumentasi dengan baik dan peneliti memiliki bukti bahwa wawancara benar-benar telah dilakukan terhadap informan atau sumber data.

Pengumpulan data dan informasi juga diambil dari dokumen dan perangkat yang diperoleh alias dokumentasi. Dokumen dan perangkat yang digunakan diantaranya yaitu LAKIP Disdukcapil Kabupaten Bandung tahun 2024 dan infrastuktur penunjangan proses pelayanan KIA.

Kemudian observasi dilakukan dengan melihat kondisi rill yang ada dilapangan. Dari adanya peristiwa atau kejadian yang terjadi, peneliti dapat menganalisis sehingga terjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian sesuai fokus dalam penelitian. Beberapa informasi mungkin bersifat sensitif atau sengaja ditutupi oleh responden karena dapat merugikan individu maupun lembaga. Melalui observasi, peneliti dapat menangkap hal-hal yang tidak muncul dalam percakapan langsung.

Reduksi data dilakukan dengan merangkum dan memilih informasi yang relevan, memfokuskan pada aspek-aspek penting terkait kinerja Disdukcapil dalam pelayanan KIA, serta mengidentifikasi pola dan tema yang muncul. Data yang dipertahankan dalam proses reduksi adalah informasi yang berkaitan langsung dengan alur pelayanan KIA, kualitas interaksi petugas dengan masyarakat, kecepatan dan ketepatan proses pelayanan, kendala administratif, serta upaya perbaikan yang dilakukan oleh dinas. Sementara itu, informasi yang tidak relevan dengan tujuan penelitian dieliminasi. Reduksi data diterapkan melalui pemberian kode pada kategori tertentu seperti “prosedur pelayanan”, “tantangan pelayanan”, “respons masyarakat”, dan “strategi peningkatan kinerja”. Penggunaan perangkat elektronik seperti komputer turut mendukung ketepatan dalam pengelompokan data.

Data dalam konteks penelitian ini mengenai kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung dalam memberikan pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) akan disajikan melalui penjelasan naratif yang menggambarkan proses pelayanan, hambatan yang muncul, serta respons pegawai dan masyarakat. Penyajian data juga dapat dilengkapi dengan bagan alur pelayanan KIA,

kategori temuan penelitian, serta matriks yang menunjukkan keterkaitan antara indikator kinerja dan kondisi faktual di lapangan.

Kesimpulan awal yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi terkait kinerja Disdukcapil dalam memberikan pelayanan KIA masih bersifat sementara. Kesimpulan tersebut dapat berubah apabila pada proses pengumpulan data berikutnya tidak ditemukan bukti yang cukup kuat untuk mendukungnya.

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung, Provinsi Jawa Barat. Proses penelitian dan pengumpulan data di lapangan dilaksanakan selama kurang lebih satu setengah bulan, terhitung sejak minggu ketiga bulan Desember 2025 hingga minggu keempat bulan Januari 2026. Rangkaian ini mencakup proses observasi awal, pelaksanaan wawancara mendalam, serta pengumpulan dokumen terkait capaian kinerja organisasi. Dengan rentang waktu pelaksanaan tersebut, penelitian ini diharapkan mampu menggambarkan kondisi riil serta dinamika kinerja Disdukcapil dalam meningkatkan pelayanan kepemilikan Kartu Identitas Anak (KIA) secara aktual dan kontekstual.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembahasan dilakukan berdasarkan teori kinerja organisasi. Teori tersebut mencakup empat dimensi, yaitu: Produktivitas, Responsivitas, Responsibilitas, dan Akuntabilitas (Sinambela, 2019). Analisis didasarkan pada data yang diperoleh melalui wawancara terhadap enam informan, observasi lapangan, dan telaah dokumen. Sementara Analisis didasarkan pada data yang diperoleh melalui wawancara terhadap enam informan (termasuk Kepala Disdukcapil dan aparatur bidang pelayanan pendaftaran penduduk), observasi lapangan di beberapa kecamatan dengan kepemilikan terendah, serta telaah dokumen LAKIP dan Portal Satu Data Kabupaten Bandung.

3.1. Produktivitas

Dimensi produktivitas mengukur sejauh mana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Bandung mampu mencapai target-target pelayanan yang telah direncanakan dengan mengoptimalkan sumber daya yang tersedia. Dalam konteks pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA), indikator keberhasilan diukur melalui rasio antara target kinerja makro kependudukan dengan realisasi pencetakan fisik KIA di lapangan.

Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Bandung menyatakan bahwa:

> *”Saat ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung telah menyediakan fasilitas yang cukup memadai untuk mendukung penerbitan KIA. Kami memiliki 170 unit mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) yang tersebar di desa-desa se-Kabupaten Bandung. Dengan fasilitas tersebut, secara kapasitas teknis kami sanggup mencetak ratusan KIA per harinya. Namun demikian, jumlah KIA yang berhasil diterbitkan belum sebanding dengan potensi wajib KIA yang mencapai lebih dari 1 juta anak usia 0 sampai 17 tahun. Pencapaian saat ini baru berada di kisaran 44,14% KIA. Hambatannya bukan di sisi kapasitas pelayanan, melainkan pada rendahnya kesadaran masyarakat untuk mengajukan permohonan KIA.”*

Tabel 3.1
Data Target, Realisasi, dan Capaian Kinerja Disdukcapil Kabupaten Bandung dalam Cakupan Kepemilikan KIA Tahun 2023–2024

Indikator Kinerja	Tahun 2023			Tahun 2024		
	(Target)	(Realisasi)	(Capaian)	(Target)	(Realisasi)	(Capaian)
Cakupan Kepemilikan KIA	50%	36,23%	72,46%	60%	44,14%	73,56%

Sumber: LAKIP Disdukcapil Kab. Bandung Tahun 2024

Berdasarkan Tabel 3.1, dari aspek kuantitas hasil kerja, produktivitas Disdukcapil menunjukkan tren pertumbuhan positif, di mana realisasi kepemilikan meningkat dari 36,23% (2023) menjadi 44,14% (2024). Namun, jika ditinjau dari pencapaian target rencana strategis (60% pada tahun 2024), tingkat produktivitas organisasi masih berada dalam kategori "sedang". Hal ini disebabkan oleh besarnya beban demografi anak usia 0–17 tahun di Kabupaten Bandung yang mencapai 1.096.885 jiwa. Kepala Bidang Pemanfaatan dan Inovasi Pelayanan menyatakan bahwa:

> *"KIA itu merupakan Kartu Identitas Anak, yang bisa disebut juga sebagai KTP anak. Dari sisi fasilitas, Kabupaten Bandung memiliki 170 mesin ADM (Anjungan Dukcapil Mandiri) yang tersebar di desa-desa, dan ini adalah yang terbanyak di seluruh Indonesia. Tidak ada satu kabupaten atau kota pun yang memiliki ADM sebanyak kami. Dengan demikian, dari sisi kapasitas produksi, kami tidak mengalami hambatan. Yang menjadi persoalan adalah rendahnya demand masyarakat. Dari 1 juta lebih anak wajib KIA, baru sekitar 484 ribu yang sudah terlayani. Jadi ada gap antara kapasitas produksi dengan realisasi di lapangan."*

Sejalan dengan pernyataan tersebut Administrator Database Kependudukan menjelaskan bawa:

> *"Dari sisi database dan sistem, kami tidak mengalami hambatan dalam kapasitas produksi KIA. Sistem kami mampu memproses ratusan KIA per hari. Data wajib KIA yang teridentifikasi di sistem mencapai lebih dari 1 juta anak. Namun realisasinya, yang sudah tercetak baru sekitar 484 ribu kartu. Kesenjangan ini bukan karena keterbatasan sistem atau kapasitas, melainkan karena tidak ada permintaan masuk dari masyarakat. Stok blanko KIA kami masih berlimpah, tetapi yang memanfaatkannya sedikit."*

Anggota Bagian Pengolahan Data dan Informasi menegaskan bahwa:

> *"Kapasitas sarana dan prasarana, peralatan cetak KIA serta infrastruktur pendukung layanan mobile belum sepenuhnya memadai. Untuk sarana mesin ADM betul ada sebanyak 170 unit namun belum semuanya desa dapat, sebagai gantinya warga bisa mencetak dokumen ke desa yang sudah ada mesin ADMnya dan untuk tahun depan sedang di upayakan lagi mesin ADM untuk memenuhi kebutuhan ADM di 270 desa se-kabuapaten Bandung dan 10 kelurahan se kabupaten Bandung"*

Adanya sarana dan prasarana yang saat ini dimiliki sudah dapat meningkatkan persentase pencetakan dokumen KIA, membuktikan adanya peningkatan secara signifikan dari 36,23% pada

tahun 2023 menjadi 44,14% pada tahun 2024, yang setara dengan 484.154 KIA dari total 1.096.885 KIA. Namun, angka ini masih belum mencapai target nasional sebesar 60% yang ditetapkan oleh Kementerian Dalam Negeri. Berdasarkan informasi di atas, kita bisa menyimpulkan bahwa produktivitas Disdukcapil Kabupaten Bandung belum baik, tetapi masih perlu ditingkatkan dengan pengadaan sarana dan prasarana yang lebih memadai agar dapat menjangkau keseluruhan Desa dan Kelurahan yang ada di Kabupaten Bandung.

Indikator rasio input dan output dalam penelitian ini juga melibatkan sumber daya manusia sebagai elemen penting dalam meningkatkan kinerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Ketersediaan tenaga kerja yang terampil dan terlatih secara langsung memengaruhi kualitas dan kecepatan agar masyarakat dapat memiliki KIA. Sekretaris Disdukcapil Kabupaten Bandung mengatakan:

> *"Dari sisi SDM, kami menilai jumlah personel yang ada sudah cukup memadai. Setiap kecamatan memiliki petugas yang terlatih, dan di desa-desa terdapat operator registrasi desa yang membantu proses pengajuan. Kami juga rutin melakukan sosialisasi kepada para operator desa. Namun, SDM Dinas tidak bisa bekerja sendirian apabila masyarakatnya sendiri belum terdorong untuk datang mengurus KIA. Jadi kendala utama bukan pada kuantitas SDM, melainkan pada rendahnya permintaan dari masyarakat."*

Anggota Bagian Pengolahan Data dan Informasi menjelaskan:

> *"Disdukcapil kabupaten Bandung memiliki ASN yang melayani semua jenis layanan adminduk termasuk KIA dan petugas yang lainnya. Petugas Operator Komputer di 31 Kecamatan, tugasnya melayani masyarakat dalam proses pembuatan Akta Kelahiran, Kematian, Surat Pindah, KIA, KK, Perekaman KTP dan Pencetakan KTP, Biodata Penduduk. Disdukcapil menepatkan kembali Petugas Pelayanan Di MPP soreang tugasnya sama seperti di Desa dan kecamatan. Dan di disdukcapil ditempatkan petugas Admin BDS dll dengan layanan online di isi oleh p3k paruh waktu."*

Pernyataan tersebut didukung oleh Administrator Database yang menyatakan bahwa:

> *"Dari sisi pengelolaan database, SDM yang kami miliki sudah cukup. Kami memiliki operator yang terlatih di setiap kecamatan, dan setiap desa dilengkapi dengan petugas registrasi yang bertugas membantu proses pengajuan. Pelatihan rutin juga diberikan kepada operator desa agar mereka mampu mengoperasikan sistem dengan baik. Jadi hambatan bukan di SDM kami, melainkan di tingkat masyarakat"*

Berdasarkan temuan di atas, dapat disimpulkan bahwa dari Indikator produktivitas, Disdukcapil Kabupaten Bandung belum memiliki infrastruktur yang baik, dikarenakan walaupun SDM yang dimiliknya sudah baik tapi infrastrukturnya masih belum memadai. Dengan demikian dalam hal ini Disdukcapil perlu menambah pengadaan infrastruktur yakni mesin ADM agar seluruh desa dan kelurahan di Kab. Bandung dapat dengan mudah mengakses pelayanan dokumen kependudukan tanpa harus jauh ke tempat pelayanan pusat.

3.2 Responsivitas

Salah satu bentuk nyata responsivitas organisasi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat adalah prosedur kerja yang sederhana, jelas, dan mudah diakses. Sekretaris Disdukcapil Kabupaten Bandung menjelaskan bahwa:

> *"Prosedurnya dimulai dari pengajuan permohonan oleh warga, baik secara langsung ke kantor desa, ke kecamatan, maupun melalui aplikasi IKD atau BDS secara daring. Warga cukup melampirkan akta kelahiran anak, Kartu Keluarga, dan KTP orang tua. Petugas registrasi desa kemudian memverifikasi dan mengunggah berkas secara online ke sistem Dinas. Setelah divalidasi, KIA dicetak melalui mesin ADM yang tersedia. Jika pengajuan sudah melalui IKD, warga cukup datang ke ADM terdekat dengan barcode yang dikirimkan ke email, lalu kartu langsung tercetak."*

Lebih lanjut Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan menambahkan bahwa:

> *"Secara teknis sistem sudah efisien. Data yang masuk diproses secara digital dan hasilnya bisa langsung dicetak dalam waktu singkat. Yang kami evaluasi terus adalah konsistensi operator dalam menginput data yang akurat, karena kesalahan input di awal akan memengaruhi kualitas dokumen yang diterbitkan. Kami juga secara berkala melakukan pembaruan sistem untuk mengikuti standar Kemendagri."*

Berdasarkan hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa prosedur layanan KIA di Disdukcapil Kabupaten Bandung telah dirancang se-sederhana mungkin, hanya memerlukan tiga dokumen dasar yaitu akta kelahiran anak, kartu keluarga, dan KTP orang tua. Tidak hanya persyaratan yang sangat sederhana, namun pelayanan ini juga memiliki alur kerja yang sangat mudah untuk dilakukan. Selain daripada itu inovasi digital dan non-digital terus dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan berbagai orang. Dengan demikian peneliti meyimpulkan bahwa Disdukcapil Kab. Bandung sudah baik dilihat dari segi indikator prosedur kerja dalam meningkatkan kinerja pelayanan kepemilikan KIA.

Keberhasilan organisasi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dapat diukur melalui tingkat kepuasan masyarakat. Salah satu penerima layanan Disdukcapil mengatakan bahwa:

> *"Secara keseluruhan saya puas, meskipun di awal saya merasa agak bingung dengan prosesnya. Petugas di desa cukup membantu dan menjelaskan apa saja yang harus saya persiapkan. Yang saya syukuri adalah prosesnya gratis dan tidak perlu bolak-balik ke kantor Dinas yang jauh. Cukup ke dukcapil, MPP, desa atau kelurahan saja. Namun saya berharap informasi tentang KIA lebih sering disampaikan kepada masyarakat, karena jujur saja saya baru tahu pentingnya KIA setelah anak saya agak besar."*

Informan juga mengutarakan rasa kepuasannya atas pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil, beliau mengutarakan bahwa:

> *"Yang paling penting bagi saya adalah kemudahan dan kecepatan prosesnya. Saya juga sangat menghargai bahwa layanan ini gratis. Tidak ada biaya sama sekali. Selain itu, adanya*

mesin ADM di desa sangat membantu karena saya tidak perlu mengambil cuti kerja untuk pergi ke kantor dinas. Yang saya harapkan adalah ada lebih banyak informasi tentang manfaat KIA ini, supaya saya juga bisa menjelaskan kepada tetangga dan keluarga yang belum tahu."

Adapun sistem survey kepuasan masyarakat (SKM) yang dilaksanaan menggunakan Aplikasi skm.bandungkab.go.id dimana masyarakat atau responden mengisi kuisioner dengan menggunakan perangkat tablet yang disediakan oleh Disdukcapil dimana hasilnya tersambung langsung ke server e-skm yang ada di Diskominfo Kabupaten Bandung, Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Program ini digunakan untuk melakukan survei kualitas layanan sehingga indeks kepuasan masyarakat umum dapat diukur secara langsung. Berikut erupakan hasil survey tahun 2021-2024 yang menunjukan adanya peningkatan di setiap tahunnya.

Berdasarkan analisis dimensi responsivitas, Disdukcapil Kabupaten Bandung telah menunjukkan tingkat responsivitas yang baik. Dari adanya standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan sebelumnya sebagai bukti adanya prosedur kerja yang menunjang pelayanan, dan adanya nilai kepuasan masyarakat yang setiap tahunnya meningkat menunjukan bahwa Disdukcapil Kabupaten Bandung dalam reponsivitasnya sudah baik.

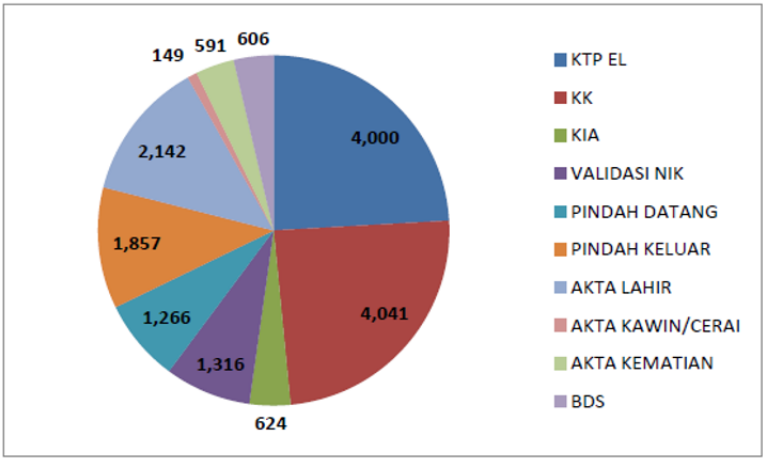
3.3 Responsibilitas

Dimensi responsibilitas mengukur sejauh mana pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar serta mematuhi peraturan perundang-undangan (regulasi) yang berlaku. Sebagai institusi publik, Disdukcapil berkewajiban moral dan hukum untuk mengimplementasikan Permendagri Nomor 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak demi menjamin hak konstitusional anak.

Sekretaris Disdukcapil Kabupaten Bandung menjelaskan bahwa:

"Setiap pegawai Dukcapil bertanggung jawab sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing. Untuk pelayanan KIA, tanggung jawab dimulai dari operator registrasi desa yang menerima dan memverifikasi berkas, berlanjut ke petugas sistem yang memproses data, hingga pencetakan KIA. Pimpinan secara rutin memastikan bahwa pelayanan berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh Kemendagri."

Laporan mengenai pelayanan dan informasi terkait KIA di Disdukcapil Kabupaten Bandung memiliki persentase yang rendah, hal ini dapat di lihat dalam diagram berikut:



Sumber: Laporan Layanan Whatsapp Disdukcapil Kab. Bandung

Sekretaris Disdukcapil Kabupaten Bandung menegaskan lebih lanjut tentang menghadapi kendala dalam memberikan pelayanan bahwa:

"Ketika terjadi kendala atau kesalahan dalam pelayanan, kami para pimpinan langsung turun tangan memastikan pelayanan tetap berjalan sesuai standar. Evaluasi triwulanan juga menjadi momen untuk mengidentifikasi kesalahan dan mencari solusinya bersama. Pegawai didorong untuk bersikap proaktif dan tidak menutupi kendala, karena justru kendala itulah yang dibahas dalam forum evaluasi agar tidak terulang"

Kepala Bidang Pemanfaatan Dan Inovasi Pelayanan mengatakan bahwa:

"Pegawai kami diarahkan untuk bersikap terbuka ketika ada kendala, termasuk ketika masyarakat menyampaikan keluhan bahwa layanan terasa susah. Kami tidak menyalahkan masyarakat, melainkan terus berupaya mengedukasi dan memandu mereka. Ketika ada kendala di lapangan saat pelayanan keliling, tim langsung mencari solusi alternatif agar warga tetap terlayani."

Berdasarkan wawancara bersama Bagian Pengolahan Data dan Informasi diketahui bahwa:

"untuk pengaduan dari tahun ke tahun KIA tidak ada kendala, adapun yang ada hanya kurang pelengkapan seperti kurangnya berkas dll".

Lebih lanjut Administrator Database Kependudukan menjelaskan bahwa:

"Jika ada masalah teknis dengan sistem, staf harus segera memperbaiki data sesuai aturan dan tidak membiarkan masyarakat pulang tanpa solusi. Evaluasi internal setiap tiga bulan dan evaluasi eksternal oleh Kemendagri, Ombudsman, dan Kementerian PAN-RB mengawasi tanggung jawab pegawai."

Sementara dari sisi masyarakat selaku penerima layanan Disdukcapil dalam hal kepemilikan KIA mengatakan bahwa:

"Dari yang saya alami, petugas dinas cukup bertanggung jawab. Mereka juga sering datang ke desa kami untuk memberikan pelayanan keliling. Ketika ada warga yang butuh bantuan, petugas siap membantu dengan sabar. Bahkan ketika saya tidak tahu cara menggunakan mesin ADM, ada petugas yang langsung memandu saya. Petugas dari dinas sering datang langsung ke warga untuk memberikan pelayanan keliling. Jadi tidak hanya menunggu masyarakat datang ke kantor, mereka yang mendatangi warga. Menurut saya ini bentuk tanggung jawab yang nyata karena mereka mau repot turun ke lapangan."

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, tanggung jawab pegawai Disdukcapil Kabupaten Bandung dapat tercermin dari pelaksanaan tugas yang disiplin sesuai tupoksi, pegawai membantu masyarakat mulai dari tahap pendaftaran, verifikasi data hingga pencetakan dokumen KIA. Pegawai menunjukkan responsivitas tinggi dengan bersikap terbuka terhadap kendala dan aktif melakukan evaluasi berkala untuk memastikan pelayanan tetap sesuai standar Kemendagri. Tanggung jawab ini juga dibuktikan melalui aksi nyata di lapangan melalui pelayanan keliling dan pendampingan langsung kepada masyarakat yang kesulitan teknologi. Dengan demikian indikator ini dalam meningkatkan kinerja Disdukcapil dalam pelayanan kepemilikan KIA di Kab. Bandung sudah baik.

Administrasi pelayanan yang teratur dan terstandarisasi merupakan dasar untuk mewujudkan tanggung jawab organisasi dalam hal ini yaitu Disdukcapil Kabupaten Bandung dalam memberikan pelayanan kepemilikan KIA. Menurut Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Bandung dijelaskan bahwa:

"Sistem administrasi pelayanan KIA sudah sepenuhnya berbasis digital dan terintegrasi dengan sistem kependudukan nasional. Pengajuan dilakukan melalui aplikasi yang terstandarisasi oleh Kemendagri, sehingga kami tidak bisa menambah atau mengurangi persyaratan di luar ketentuan yang berlaku. Semua data tercatat secara sistematis dan bisa dipantau progress-nya secara real-time."

Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan menegasjan bahwa:

"Administrasi pelayanan KIA sepenuhnya mengikuti standar nasional yang ditetapkan oleh Kemendagri. Tidak ada penambahan atau pengurangan persyaratan di luar ketentuan yang berlaku. Setiap permohonan tercatat secara sistematis dalam database kependudukan nasional. Pelaporan capaian KIA dilakukan secara berkala ke Kemendagri melalui sistem yang terintegrasi."

Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa administrasi pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) di Kabupaten Bandung berjalan secara teratur dan terstandarisasi dengan baik. Hal ini tercermin dari penerapan sistem berbasis digital yang sepenuhnya terintegrasi dengan sistem kependudukan nasional, di mana seluruh proses pengajuan mengikuti standar yang ditetapkan oleh Kementerian Dalam Negeri tanpa penambahan atau pengurangan persyaratan di luar ketentuan yang berlaku.

3.4 Akuntabilitas

Disini terlihat sejauh mana Disdukcapil Kabupaten Bandung berhasil mencapai tujuannya, bagaimana dinas tersebut melaporkan kemajuannya, serta faktor-faktor apa saja yang memengaruhi

kemampuannya dalam mencapai tujuan-tujuan tersebut. Narasumber yang dipilih untuk indikator ini meliputi seluruh pihak dari dinas dan masyarakat. Hasil wawancara dengan Sekretaris Disdukcapil Kabupaten Bandung mengungkapkan bahwa:

> *"Target ditetapkan secara nasional oleh Kemendagri dan dikaskadekan ke daerah. Untuk Kabupaten Bandung, target KIA tahun 2024 adalah 60% dari total wajib KIA. Pencapaian kami saat ini berada di 44,14%, dengan jumlah KIA tercetak sekitar 484.154 KIA dari total 1.096.885 anak. Pertanggungjawaban dilakukan melalui pelaporan triwulanan kepada pimpinan Dinas dan Kemendagri. Semua data capaian masuk ke dalam sistem pelaporan Simasda dan program evaluasi nasional Surabi, yang mencakup indeks pencapaian layanan dari KTP hingga KIA."*

Lebih lanjut Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dalam wawancaranya menuturkan bahwa:

> *"Berdasarkan data yang kami kelola, capaian KIA Kabupaten Bandung saat ini berada di 44,14%, dengan total kepemilikan sekitar 484.154 KIA dari total 1.096.885 anak. Dibandingkan dengan daerah lain seperti Kota Cimahi, secara jumlah absolut kita lebih tinggi, namun secara persentase masih di bawah target nasional 60%. Ini disebabkan populasi wajib KIA Kabupaten Bandung yang sangat besar."*

Sejalan dengan pernyataan tersebut Administrator Database Kependudukan menyatakan bahwa:

> *"Evaluasi dilakukan setiap triwulan berdasarkan data yang kami tarik dari sistem. Semua 25 produk layanan Dukcapil, termasuk KIA, terevaluasi capaiannya dan dilaporkan melalui program Surabi (Sistem Uji Rekap dan Akuntabilitas Berbasis Indeks). Data dari sistem kami juga terintegrasi dengan SKM yang juga memuat survei kepuasan masyarakat. Jadi evaluasi tidak hanya kuantitatif dari sisi jumlah KIA yang tercetak, tetapi juga kualitatif dari sisi kepuasan Masyarakat"*

Dari hasil analisis serta laporan kinerja instansi pemerintahan (LKIP) Kabupaten Bandung tahun 2024, diketahui bahwa Disdukcapil Kabupaten Bandung per tahun 2024 telah mencapai target kinerjanya terkait pelayanan kepemilikan KIA sebesar 44,14% dari target nasionalnya yaitu 60%. Baru sebanyak 484.154 KIA dari total 1.096.885 anak yang sudah memiliki KIA. Target yang baru dicapai ini didapatkan dari adanya faktor yang mendukung dan menghambatnya. Kepala Bidang Pemanfaatan dan Inovasi Pelayanan menuturkan bahwa:

> *"Faktor utama adalah belum terbangunnya kesadaran masyarakat akan pentingnya KIA. Selain itu, belum adanya regulasi nasional yang mewajibkan KIA sebagai syarat layanan publik membuat masyarakat tidak merasa terdorong. Kami berharap ada kebijakan dari pusat, misalnya dari Kementerian Pendidikan, yang menjadikan KIA sebagai salah satu syarat pendaftaran sekolah. Preseden seperti ini pernah terjadi pada akta kelahiran yang kini wajib disertakan saat mendaftar sekolah dasar. Dengan adanya regulasi serupa untuk KIA, kami yakin capaian akan meningkat signifikan."*

Sementara hasil wawancara dengan salah satu penerima layanan Disdukcapil menjelaskan bahwa:

> *"Menurut saya Dinas sudah berusaha memberikan pelayanan yang baik. Saya melihat sendiri ada petugas yang datang keliling ke desa, ada mesin ADM di kantor desa, dan pelayanannya gratis. Namun saya pikir masih perlu ditingkatkan dari sisi sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat. Banyak warga di sekitar saya yang masih belum paham fungsi KIA dan merasa tidak perlu membuatnya. Kalau masyarakat sudah paham manfaatnya, saya yakin akan lebih banyak yang mengurus KIA tanpa perlu didorong-dorong."*

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dimensi akuntabilitas melalui indikator ukuran target yang dicapai, Disdukcapil Kabupaten Bandung pada dasarnya telah berjalan dengan baik. Kondisi ini dapat dilihat dari meningkatnya capaian dari tahun ke tahunnya. Kepemilikan KIA menunjukkan perkembangan yang baik, yakni meningkat dari angka 36,23% pada tahun 2023 menjadi 44,14% pada tahun 2024. Meskipun demikian, angka tersebut masih belum berhasil menyentuh target yang telah ditetapkan sebesar 60%. Oleh karena itu, untuk dapat memenuhi target secara keseluruhan di masa mendatang, diperlukan penguatan dari sisi regulasi guna mendorong kesadaran dan keterlibatan aktif masyarakat dalam mengurus pembuatan KIA serta adanya sosialisasi lebih lanjut terkait kepemilikan KIA yang memiliki keuntungan apabila memilikinya.

3.5 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung dalam meningkatkan pelayanan kepemilikan Kartu Identitas Anak (KIA), ditemukan bahwa kinerja organisasi dalam penyelenggaraan pelayanan KIA belum sepenuhnya optimal. Hasil analisis menggunakan teori kinerja organisasi (Sinambela, 2019) yang terdiri dari dimensi produktivitas, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas menunjukkan bahwa terdapat tiga dimensi yang telah berjalan baik, yaitu responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Namun, pada dimensi produktivitas masih ditemukan kendala berupa belum tercapainya target kepemilikan KIA yang ditetapkan, yaitu realisasi sebesar 44,14% dari target 60%. Kondisi tersebut dipengaruhi oleh faktor eksternal berupa rendahnya kesadaran masyarakat serta belum meratanya pemanfaatan sarana pelayanan seperti mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM).

Temuan penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian sebelumnya mengenai pelayanan KIA yang menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan administrasi kependudukan tidak hanya dipengaruhi oleh kemampuan teknis organisasi, tetapi juga dipengaruhi oleh keterlibatan masyarakat sebagai pengguna layanan. Sama halnya dengan temuan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Sururama, 2021) mengenai pelayanan administrasi KIA secara online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang, bahwa pemanfaatan sistem pelayanan yang mudah dan berbasis teknologi dapat meningkatkan efektivitas pelayanan, namun keberhasilan pelayanan tetap membutuhkan pemahaman dan partisipasi masyarakat sebagai penerima layanan. Penelitian ini memperkuat temuan tersebut karena hasil penelitian di Kabupaten Bandung menunjukkan bahwa meskipun sistem pelayanan telah berbasis digital dan didukung oleh fasilitas pelayanan, capaian kepemilikan KIA masih belum maksimal akibat rendahnya permintaan masyarakat terhadap layanan tersebut.

Namun, penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian (Sururama, 2021) karena fokus penelitian tersebut lebih menekankan pada efektivitas pelayanan KIA berbasis online, sedangkan penelitian ini melihat pelayanan KIA dari perspektif kinerja organisasi publik secara lebih luas. Penelitian ini tidak hanya melihat bagaimana prosedur pelayanan berjalan, tetapi juga menganalisis faktor organisasi seperti produktivitas, tanggung jawab aparatur, kemampuan merespons kebutuhan masyarakat, serta akuntabilitas dalam pencapaian target pelayanan. Dengan demikian, penelitian ini memperluas kajian sebelumnya dengan melihat hubungan antara kapasitas organisasi dan hasil pelayanan yang dicapai.

Selanjutnya, penelitian ini memiliki keterkaitan dengan penelitian (Risal, 2024) mengenai kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelayanan KIA di Kabupaten Kepulauan Selayar. Sama halnya dengan temuan penelitian sebelumnya bahwa keberhasilan pelayanan KIA sangat dipengaruhi oleh kemampuan pemerintah daerah dalam menyediakan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Temuan penelitian ini memperkuat penelitian Risal karena sama-sama menunjukkan bahwa kinerja Disdukcapil tidak hanya diukur dari keberadaan program pelayanan, tetapi juga dari kemampuan organisasi dalam mencapai tujuan pelayanan publik.

Akan tetapi, terdapat perbedaan karakteristik objek penelitian antara penelitian ini dengan penelitian (Risal, 2024). Penelitian Risal dilakukan pada wilayah kepulauan yang memiliki tantangan akses geografis, sedangkan penelitian ini dilakukan di Kabupaten Bandung yang memiliki karakteristik wilayah dengan jumlah penduduk yang besar dan cakupan pelayanan yang luas. Perbedaan karakteristik tersebut menyebabkan bentuk permasalahan yang ditemukan juga berbeda. Pada Kabupaten Bandung, kendala utama bukan hanya akses pelayanan, tetapi lebih kepada kesenjangan antara kapasitas pelayanan organisasi dengan rendahnya kesadaran masyarakat dalam mengurus KIA. Hal ini terlihat dari adanya fasilitas pelayanan yang cukup besar, termasuk 170 unit mesin ADM, namun belum mampu meningkatkan kepemilikan KIA secara optimal.

Selain itu, hasil penelitian ini juga dibandingkan dengan penelitian (Batubara, 2022) mengenai kinerja Disdukcapil dalam meningkatkan tertib administrasi kependudukan di Kabupaten Majalengka. Sama halnya dengan penelitian tersebut bahwa faktor internal organisasi seperti sumber daya manusia, prosedur pelayanan, dan pengelolaan administrasi menjadi aspek penting dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik. Temuan penelitian ini memperkuat penelitian sebelumnya karena Disdukcapil Kabupaten Bandung juga menunjukkan bahwa aparatur telah memiliki tanggung jawab dan kemampuan teknis dalam menjalankan pelayanan KIA sesuai standar yang berlaku.

Namun demikian, penelitian ini berbeda dengan penelitian (Batubara,2022) karena penelitian tersebut memiliki ruang lingkup administrasi kependudukan secara umum, sedangkan penelitian ini lebih spesifik membahas pelayanan KIA sebagai bentuk pemenuhan identitas anak. Selain itu, penelitian ini menemukan faktor penghambat yang lebih spesifik yaitu adanya kesenjangan antara kapasitas pelayanan dengan tingkat pemanfaatan layanan oleh masyarakat.

Kemudian, jika dibandingkan dengan penelitian (Sasongko, 2023) mengenai implementasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Bandung, penelitian ini memiliki kesamaan dalam konteks lokasi penelitian dan isu transformasi pelayanan administrasi kependudukan. Namun, penelitian Sasongko berfokus pada kesiapan implementasi kebijakan digitalisasi administrasi kependudukan, sedangkan penelitian ini berfokus pada kinerja organisasi dalam pelayanan KIA. Oleh karena itu,

penelitian ini memiliki fokus kajian yang berbeda karena menilai bagaimana organisasi menjalankan pelayanan dan mencapai target pelayanan, bukan hanya kesiapan penerapan kebijakan digital.

Berdasarkan perbandingan tersebut, dapat disimpulkan bahwa penelitian ini memperkuat sebagian besar temuan penelitian terdahulu mengenai pentingnya kapasitas organisasi, inovasi pelayanan, dan partisipasi masyarakat dalam keberhasilan pelayanan administrasi kependudukan. Namun, penelitian ini juga menunjukkan temuan baru bahwa keberadaan sarana pelayanan dan kesiapan organisasi belum secara otomatis meningkatkan capaian pelayanan apabila tidak diikuti dengan peningkatan kesadaran masyarakat dan dukungan kebijakan yang mendorong kepemilikan KIA. Dengan demikian, kebaruan penelitian ini terletak pada analisis kinerja organisasi Disdukcapil Kabupaten Bandung melalui perspektif (Sinambela, 2019) yang menghubungkan aspek internal organisasi dengan kondisi sosial masyarakat dalam mencapai keberhasilan pelayanan KIA.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Bandung dalam meningkatkan pelayanan kepemilikan Kartu Identitas Anak (KIA) belum optimal secara menyeluruh, di mana analisis menggunakan empat dimensi Sinambela (2019) menunjukkan aspek Responsivitas, Responsibilitas, dan Akuntabilitas sudah berjalan dengan baik melalui standar pelayanan yang ramah, inovasi layanan keliling yang patuh regulasi, serta transparansi pelaporan resmi dalam LAKIP. Namun, dimensi Produktivitas menjadi titik paling kritis dan belum optimal karena realisasi kepemilikan KIA baru mencapai 44,14% dari target 60% pada tahun 2024. Hambatan utama pada produktivitas ini dipicu oleh distribusi 170 unit mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) yang belum merata ke seluruh 270 desa dan 10 kelurahan, yang diperparah oleh faktor eksternal berupa rendahnya kesadaran masyarakat serta ketiadaan regulasi lokal yang bersifat mengikat terkait kewajiban kepemilikan KIA.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan pada cakupan analisis infrastruktur pelayanan yang belum merata secara menyeluruh di seluruh wilayah administratif Kabupaten Bandung. Selain itu, keterbatasan waktu dan jumlah informan yang diwawancarai membuat kedalaman analisis terhadap faktor penghambat eksternal, seperti rendahnya kesadaran masyarakat suburban dan perdesaan serta ketiadaan regulasi daerah yang mewajibkan KIA, belum tergali secara spesifik di tiap-tiap kecamatan yang memiliki persentase kepemilikan di bawah 35%

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Peneliti selanjutnya dapat memperluas metode penelitian dengan pendekatan mixed methods (kombinasi kuantitatif dan kualitatif) untuk mengukur korelasi langsung antara tingkat kompetensi SDM, perluasan layanan keliling, dan indeks kepuasan masyarakat secara lebih presisi di daerah padat penduduk.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah mendukung penelitian ini, terutama ditujukan kepada Bapak Sekretaris Disdukcapil Kabupaten Bandung beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta ucapan terima kasih juga disampaikan kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan, baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga kegiatan penelitian ini dapat berjalan dengan lancar dan memberikan manfaat bagi saya dan pembaca nantinya.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Disdukcapil. (den 16 Juli 2025). *DataSet*. Hämtat från Portal Satu Data Kabupaten Bandung: hhttps://satudata.bandungkab.go.id/dataset/DISDUKCAPIL/jumlah-penduduk-usia-0-17

Diskominfo. (den 22 Juli 2025). *Diseminasi* . Hämtat från Portal Satu Data Kabupaten Bandung: https://satudata.bandungkab.go.id/analysis

Geru, A. A., Birbirsa, Z. A., & Dinber, G. N. (2026). The impact of strategic human resource practices on intellectual capital development in Ethiopia: empirical evidence from Oromia regional public service organizations. *International Journal of Organizational Analysis, XXXIV*(2), 681–702. doi:https://doi.org/10.1108/IJOA-11-2024-5002. https://doi.org/10.1108/IJOA-11-2024-5002

Gyllenhammar, D., & Hammersberg, P. (2023). How to facilitate improvements in public service systems: propositions for action. *International Journal of Quality & Reliability Management, XL*(6), 1429–1448. doi:https://doi.org/10.1108/IJQRM-09-2021-0314. https://doi.org/10.1108/IJQRM-09-2021-0314

Norarita, Arsyad, M., & Noorrahman, M. F. (2024). Efektivitas Pelayanan Kartu Identitas Anak (Kia) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Jurnal Pelayanan Publik*. https://ejurnal.stiaamuntai.ac.id/index.php/JPP/article/view/127

Ria, J., & Warsoyo, R. P. (2023). aktor-faktor yang mempengaruhi Akuntabilitas, Transparansi, dan partisipasi publikterhadapKinerja organisasi layanan publik. *SAMMAJIVA: Jurnal Penelitian Bisnis dan Manajemen, I*(4), 65-81. doi:https://doi.org/10.47861/sammajiva.v1i4.521. https://doi.org/10.47861/sammajiva.v1i4.521

Risal, R. &. (2024). Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Pelayanan Kartu Identitas Anak di Kabupaten Kepulauan Selayar Provinsi Sulawesi Selatan. *Doctoral dissertation, IPDN*. http://eprints.ipdn.ac.id/id/eprint/19178

Sasongko, R. W. (2023). Implementasi identitas kependudukan digital di Kabupaten Bandung. . *Jurnal Registratie*, 69-86. https://doi.org/10.33701/jurnalregistratie.v5i1.31...

Silva, V. V., & Ribeiro, J. L. (2022). Human resource management for the resilience of public organizations: a model based on macro-competences. *Journal of Organizational Effectiveness: People and Performance, IX*(IV), 656–674. doi:https://doi.org/10.1108/JOEPP-08-2021-0235. https://doi.org/10.47861/sammajiva.v1i4.521

Sinambela, S. (2019). *Manajemen Kinerja.* Depok: PT Rajagrafindo Persada (Rajawali Pers).

Sururama, R. &. (2021). Pelayanan Administrasi Kartu Identitas Anak (KIA) Secara Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang Jawa Tengah. *Jurnal Media Birokrasi*, 1-12. https://doi.org/10.33701/jmb.v3i2.2478

Batubara, Y. E., & Rohmadin, S. (2022). Kinerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Dalam Meningkatkan Tertib Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Majalengka. Jurnal Konstituen, 4(2), 132-144.https://doi.org/10.33701/jk.v4i2.2921

Yuliantini, T., & Suryatiningsih. (2021). Pengaruh Disiplin Kerja dan Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan PT ISS Indonesia). *Populis : Jurnal Sosial dan Humaniora*, 104-120. https://doi.org/10.47313/pjsh.v6i2.1255