

ABSTRAK

Publik membutuhkan pelayanan dan berhak mendapatkan pelayanan yang baik oleh pemerintah dalam urusan administrasi kependudukan, maka pemerintah melakukan inovasi pelayanan yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan tersebut. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung membuat suatu inovasi pelayanan berbasis online dengan aplikasi selesai dalam genggam (salaman) dalam pembuatan kartu identitas anak. Sehingga dengan aplikasi salaman ini diharapkan dapat meningkatkan antusias masyarakat terkait kartu identitas anak.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi dari program selesai dalam genggam dalam pembuatan Kartu identitas anak dalam meningkatkan kepemilikannya. Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Data yang diperoleh kemudian dianalisis oleh peneliti secara kualitatif dengan menggunakan teori implementasi kebijakan menurut Abidin yang memiliki enam faktor yang menentukan keberhasilan dari implementasi kebijakan tersebut yaitu: rasionalisasi, diinginkan, pemahaman, ketepatan kebijakan, sosialisasi dan kejelasan.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi pelayanan yang memanfaatkan perkembangan teknologi dengan pelayanan secara online dengan menggunakan aplikasi selesai dalam genggam dalam pembuatan kartu identitas anak berjalan cukup baik. Namun dalam pelayanan administrasi kependudukan secara online masih mengalami hambatan yang disebabkan oleh pengetahuan serta pola pikir masyarakat yang menganggap pelayanan secara online sulit dan rumit sehingga masyarakat lebih memilih pelayanan secara offline karena menganggap pelayanan offline lebih jelas dan mudah, kemudian kurangnya sosialisasi yang menyebabkan masih adanya berita palsu yang membingungkan masyarakat terkait kartu identitas anak.

Kata kunci: inovasi pelayanan, selesai dalam genggam, kartu identitas anak

ABSTRACT

The public needs services and is entitled to good service by the government in population administration affairs, so the government makes service innovations that can improve the quality of these services. The Department of Population and Civil Registration of the City of Bandung has made an online-based service innovation with the application completed in the palm of the hand (shaking) in making a child's identity card. So with this handshake application, it is hoped that it can increase public enthusiasm regarding children's identity cards.

This study aims to determine the implementation of the completed program in hand in making children's identity cards in increasing their ownership. The research method used by the researcher is a descriptive method with a qualitative approach. Data collection techniques used by researchers are observation, interviews and documentation. The data obtained is then analyzed by researchers qualitatively using the theory of policy implementation according to Abidin which has six factors that determine the success of the policy implementation, namely: rationalization, desire, understanding, policy accuracy, socialization and clarity.

The results of this study indicate that service innovations that utilize technological developments with online services using applications completed in hand in making children's identity cards are running quite well. However, in online population administration services, there are still obstacles caused by the knowledge and mindset of the people who consider online services difficult and complicated so that people prefer offline services because they consider offline services to be clearer and easier, then the lack of socialization which causes news to still exist. fakes that confuse the public regarding a child's identity card.

Keywords: service innovation, finished in hand, child's identity card

RINGKESAN

Masyarakat merlukeun palayanan sarta ngabogaan hak kana palayanan anu hadé ku pamaréntah dina urusan administrasi kependudukan, ku kituna pamaréntah nyieun inovasi palayanan anu bisa ngaronjatkeun kualitas palayanan ieu. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung geus nyieun inovasi palayanan berbasis online kalayan larapna réngsé dina dampal leungeun (ngoméan) dina nyieun KTP. Tah ku aplikasi sasalaman ieu, dipiharep bisa ngaronjatkeun antusias masarakat kana KTP barudak.

Ulikan ieu boga tujuan pikeun nangtukeun palaksanaan program réngsé dina leungeun dina nyieun KTP barudak dina ngaronjatkeun kapamilikan maranéhanana. Métonde panalungtikan anu digunakeun ku panalungtik nyaéta métonde déskriptif kalawan pamarekan kualitatif. Téhnik ngumpulkeun data anu digunakeun ku panalungtik nyaéta obsérvasi, wawancara jeung dokuméntasi. Data anu dimeunangkeun tuluy dianalisis ku panalungtik sacara kualitatif ngagunakeun tiori palaksanaan kawijakan numutkeun Abidin anu ngabogaan genep faktor anu nangtukeun kasuksesan palaksanaan kawijakan, nya éta: rasionalisasi, kahayang, pamahaman, akurasi kawijakan, sosialisasi jeung kajelasan.

Hasil tina ulikan ieu nunjukkeun yén inovasi layanan anu ngamangpaatkeun kamajuan téhnologis kalawan layanan online ngagunakeun aplikasi réngsé dina leungeun dina nyieun kartu identitas barudak jalan cukup alus. Tapi dina palayanan administrasi kependudukan online masih aya kendala anu disababkeun ku pangaweruh sareng pola pikir masarakat anu nganggap layanan online hese sareng rumit sahingga masarakat langkung milih jasa offline sabab nganggap jasa offline langkung jelas sareng gampang, teras kurangna sosialisasi. nu nyababkeun warta masih aya.. palsu nu matak ngabingungkeun masarakat ngeunaan KTP.

Kata Kunci: inovasi palayanan, rengse di leungeun, KTP anak