

**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN KARTU
IDENTITAS ANAK DI KABUPATEN BOGOR**

Disusun Oleh :

NAMA : MOHAMAD IQBAL AL MA'MURI
NIM : 2342021056
JURUSAN : ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI PEMBANGUNAN NEGARA
KONSENTRASI : MANAJEMEN PEMBANGUNAN DAERAH

Telah diajukan untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Magister Terapan
Administrasi Publik (M.Tr.AP)



**LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA
PROGRAM MAGISTER TERAPAN
TAHUN 2025**

**PROGRAM STUDI APN MAGISTER TERAPAN
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA**

LEMBAR PERSETUJUAN TESIS

Nama : Mohamad Iqbal Al Ma'muri
NPM : 2342021056
Jurusan : Administrasi Publik
Program Studi : Administrasi Pembangunan Negara
Konsentrasi : Manajemen Pembangunan Daerah
Judul Tesis (Bahasa Indonesia) : Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan
Kartu Identitas Anak di Kabupaten Bogor
Judul Tesis (Bahasa Inggris) : *Strategic Improvement of Child Identity
Card Service Quality in Bogor Regency*

Diterima dan disetujui untuk dipertahankan Pembimbing Tesis

Pembimbing



Dr. Edy Sutrisno, SE, M.Si

**PROGRAM STUDI APN MAGISTER TERAPAN
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA**

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Mohamad Iqbal Al Ma'muri
NPM : 2342021056
Jurusan : Administrasi Publik
Program Studi : Administrasi Pembangunan Negara
Konsentrasi : Manajemen Pembangunan Daerah
Judul Tesis : Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Kartu
Identitas Anak di Kabupaten Bogor

Telah mempertahankan tesis di hadapan penguji tesis Program Magister
Terapan Administrasi Pembangunan Negara, Politeknik STIA LAN Jakarta,

Lembaga Administrasi Negara, pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 18 Desember 2025

Pukul : 11.00 s.d. 12.00 WIB

TELAH DINYATAKAN LULUS PENGUJI TESIS

Ketua Sidang : Dr. Hidayaturahmi, MPA :
Sekretaris : Dr. Ridwan Rajab, M.Si. :
Anggota : Prof. Dr. R Luki Karunia, MA :
Pembimbing : Dr. Edy Sutrisno, S.E., M.Si. :

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Mohamad Iqbal Al Ma'muri
NPM : 2342021056
Program Studi : Administrasi Pembangunan Negara
Konsentrasi : Manajemen Pembangunan Daerah

Bersama ini saya menyatakan bahwa tesis yang saya buat berjudul “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Kartu Identitas Anak di Kabupaten Bogor” adalah benar keasliannya dan merupakan hasil karya saya sendiri serta bukan hasil dari penelitian yang telah diajukan guna memperoleh suatu gelar akademik pada universitas ataupun lembaga yang sederajat. Bilamana pada kemudian hari penulisan tesis ini adalah hasil penjiplakan maupun plagiat atas hasil karya orang lain, maka saya bersedia untuk bertanggung jawab atas menerima sanksi menurut peraturan serta ketentuan yang berlaku pada Politeknik STIA LAN Jakarta.

Demikian surat pernyataan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, Desember 2025

Pembuat Pernyataan,



Mohamad Iqbal Al Ma'muri

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT Tuhan semesta alam, karena atas Rahmat, karunia, serta hidayahnya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan tesis yang berjudul “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Kartu Identitas Anak di Kabupaten Bogor” secara tepat waktu, guna melengkapi syarat mencapai gelar Magister Terapan Administrasi Publik (M.Tr.AP.) pada Politeknik STIA LAN Jakarta.

Penyusunan tesis ini tidak lepas dari ketekunan, bimbingan, serta dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih khususnya kepada Bapak Dr. Edy Sutrisno, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang telah dengan sabar, perhatian, dan penuh dedikasi memberikan arahan serta bimbingan kepada peneliti dalam menyelesaikan tesis ini, selain itu penulis juga bermaksud menyampaikan terima kasih kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Nurliah Nurdin, M.A. selaku Direktur Politeknik STIA LAN Jakarta beserta seluruh Dosen yang telah memberikan pengetahuan selama peneliti menjalani perkuliahan hingga selesai di Politeknik STIA LAN Jakarta.
2. Para Dosen Penguji, Ibu Dr. Hidayaturahmi, M.PA., Bapak Dr. Ridwan Rajab, M.Si., serta Bapak Prof. Dr. R. Luki Karunia, MA., yang telah memberikan kritik, saran, dan masukan yang membangun untuk menyelesaikan tesis ini.
3. Orang tua yang senantiasa memberikan doa dan semangat kepada penulis.
4. Istri tercinta, Aulia Komala, S.Pd., beserta anakku Naisha Iqlima Rumaysha yang telah sabar dan ikhlas untuk memberikan memotivasi peneliti hingga tesis ini dapat diselesaikan.
5. Bapak Rudy Susmanto, S.Si., selaku Bupati Bogor yang telah memberikan kesempatan, kepercayaan, dan amanah kepada peneliti untuk mengikuti dan menjalankan tugas belajar hingga tesis ini dapat diselesaikan.
6. Ibu Yunita Mustika Putri, S.H., M.Hum., selaku Kepala Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Bogor beserta seluruh jajaran yang telah memfasilitasi kerjasama tugas belajar hingga peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir.

7. Bapak Dadan Nurdiansyah, S.IP., M.A., selaku Kepala Bidang Pengembangan Kompetensi Aparatur BKPSDM Kabupaten Bogor yang telah membantu fasilitasi pada setiap kebutuhan perkuliahan hingga peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir.
8. Bapak Renaldi Yushab Fiansyah, S.Sos. selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor yang telah memberikan izin melakukan penelitian sehingga peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir.
9. Bapak Dipa Hillmanto, S.H., M.M., selaku Ketua Tim Substansi Program dan Pelaporan berserta seluruh rekan kerja yang telah memberikan izin, dukungan, serta motivasi dalam mengikuti perkuliahan hingga peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir.
10. Seluruh pegawai pada bagian akademik, perpustakaan dan pegawai STIA LAN Jakarta yang telah banyak memberikan bantuan selama masa perkuliahan hingga penyusunan tugas akhir.
11. Seluruh rekan mahasiswa tugas belajar kelas manajemen pembangunan daerah Kabupaten Bogor angkatan tahun 2023 yang telah bekerjasama, saling memberikan dukungan dan motivasi baik selama proses perkuliahan hingga penyusunan tugas akhir.
12. Seluruh informan dan pihak yang telah membantu dalam penelitian ini. Semoga Allah SWT senantiasa melindungi dan memberikan pahala serta balasan atas kebaikannya.

Akhir kata, Peneliti menyadari bahwa tesis ini masih belum sempurna, maka peneliti mohon maaf atas segala kekurangan. Saran dan kritik yang membangun peneliti harapkan, demi perbaikan di masa yang akan datang. Semoga tesis ini dapat memberikan manfaat bagi perkembangan pembangunan daerah di Kabupaten Bogor pada khususnya serta pembangunan nasional secara keseluruhan.

Jakarta, Desember 2025
Peneliti

Mohamad Iqbal Al Ma'muri

ABSTRAK

Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Kartu Identitas Anak di Kabupaten Bogor

Mohamad Iqbal Al Ma'muri

2342021056@stialan.ac.id

Politeknik STIA LAN Jakarta

Penelitian ini membahas strategi peningkatan kualitas pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) di Kabupaten Bogor dengan pendekatan multidimensional yang mengintegrasikan persepsi manfaat masyarakat, transformasi digital, dan evaluasi kualitas layanan publik menggunakan model SERVQUAL. Meskipun KIA merupakan identitas resmi anak yang penting untuk pemenuhan hak sipil dan akses layanan dasar, capaian kepemilikan KIA di Kabupaten Bogor masih rendah dan belum efektif, dipengaruhi oleh rendahnya kesadaran masyarakat, keterbatasan infrastruktur digital, variasi kompetensi sumber daya manusia, serta ketidakkonsistenan kualitas pelayanan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi dari berbagai pemangku kepentingan. Hasil analisis mengungkapkan adanya gap dalam persepsi manfaat KIA, kendala dalam digitalisasi layanan, serta disparitas pelayanan antar wilayah kecamatan. Strategi yang disusun meliputi penguatan nilai manfaat KIA melalui integrasi dengan layanan pendidikan dan kesehatan, reaktivasi insentif kemitraan, kampanye sosialisasi terarah, optimalisasi proses dan infrastruktur layanan dengan penyediaan peralatan standar dan layanan secara daring, serta peningkatan konsistensi dan kualitas pelayanan melalui standarisasi layanan, penataan ruang tunggu ramah anak, kebijakan kompensasi untuk wilayah terpencil, dan pelatihan etika pelayanan. Implementasi strategi ini diharapkan meningkatkan cakupan kepemilikan KIA secara merata, meningkatkan kepercayaan masyarakat, dan mewujudkan pelayanan publik yang inklusif, responsif, dan berkelanjutan sesuai prinsip *good governance*. Penelitian ini memberikan kontribusi signifikan dalam pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya dalam konteks digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan dan perlindungan hak anak.

Kata Kunci: *Kartu Identitas Anak, Pelayanan Publik, Administrasi Kependudukan, Transformasi Digital, SERVQUAL, Kabupaten Bogor.*

ABSTRACT

Strategic Improvement of Child Identity Card Service Quality in Bogor Regency

Mohamad Iqbal Al Ma'muri

2342021056@stialan.ac.id

Politeknik STIA LAN Jakarta

This study discusses strategies to improve the quality of Child Identity Card (KIA) services in Bogor Regency using a multidimensional approach that integrates public perception of benefits, digital transformation, and public service quality evaluation through the SERVQUAL model. Although KIA is an official identity for children crucial for fulfilling civil rights and accessing basic services, the ownership coverage in Bogor Regency remains low and ineffective, influenced by low public awareness, limited digital infrastructure, varied human resource competencies, and inconsistent service quality. This research employs a descriptive qualitative method with data collected through in-depth interviews, observations, and document studies from various stakeholders. The analysis reveals gaps in perceived benefits of KIA, digital service challenges, and disparities in service delivery across sub-districts. Proposed strategies include strengthening the functional value of KIA through integration with education and health services, reactivating partnership incentives, targeted socialization campaigns, optimizing service processes and infrastructure by providing standard equipment and online services, and enhancing service consistency and quality through standardized service kits, child-friendly waiting areas, compensation policies for remote areas, and ethics training for staff. The implementation of these strategies is expected to increase KIA ownership coverage evenly, build public trust, and realize inclusive, responsive, and sustainable public services aligned with good governance principles. This study contributes significantly to the development of public administration knowledge, particularly in the context of digitalizing population administration services and protecting children's rights.

Keywords: *Child Identity Card, public service, population administration, digital transformation, SERVQUAL, Bogor Regency.*

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN TESIS	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PERMASALAHAN PENELITIAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	14
C. Rumusan Masalah	15
D. Tujuan Penelitian.....	15
E. Manfaat Penelitian.....	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	16
A. Penelitian Terdahulu	16
B. Tinjauan Kebijakan	20
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ...	20
2. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.....	23
3. Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perlindungan Anak	25
4. Peraturan Presiden Nomor 62 Tahun 2019 tentang Strategi Nasional Percepatan Administrasi Kependudukan untuk Pengembangan Statistik Hayati	26
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak	27
6. Instruksi Menteri Dalam Negeri Nomor 471/1768/SJ Tahun 2019 tentang Percepatan Penerbitan KIA	28
7. Peraturan Bupati Bogor Nomor 8 Tahun 2024 tentang Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan (GISA)	29
8. Peraturan Bupati Bogor Nomor 21 Tahun 2024 tentang Evaluasi Kabupaten Layak Anak (KLA) dan Penghargaan di Tingkat Kecamatan dan Desa/Kelurahan	30
C. Tinjauan Teori	31
1. Administrasi Publik.....	31
2. Administrasi Pembangunan Negara	34
3. Pembangunan Daerah.....	39
4. Pelayanan Publik	42

5. Administrasi Kependudukan	47
6. Identitas Anak dan Hak Sipil	52
7. Implementasi Pelaksanaan Pelayanan Kartu Identitas Anak di Kabupaten Bogor.....	57
8. Persepsi Manfaat (<i>Perceived Usefulness</i>) dalam Penerimaan Layanan Publik Digital	60
9. Transformasi Digital dalam Pelayanan Publik.....	62
10. Pendekatan SERVQUAL dalam Evaluasi Layanan.....	65
D. Operasionalisasi Konsep Penelitian	71
E. Kerangka Berpikir	76
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	79
A. Metodologi Penelitian	79
B. Teknik Pengumpulan Data	80
C. Teknik Analisis Data	83
D. Instrumen Penelitian.....	85
E. Validasi Penelitian.....	87
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	89
A. Gambaran Umum	89
1. Profil Kabupaten Bogor	89
2. Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.....	102
B. Hasil dan Pembahasan.....	105
1. Identifikasi Faktor yang Memengaruhi Kualitas Pelayanan KIA di Kabupaten Bogor Belum Efektif.....	105
2. Analisis Faktor yang Memengaruhi Kualitas Pelayanan KIA di Kabupaten Bogor.....	127
C. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan KIA di Kabupaten Bogor	134
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	145
A. Simpulan.....	145
B. Saran.....	147
DAFTAR PUSTAKA.....	149
LAMPIRAN.....	162

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Pembagian Wilayah Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Bogor.....	5
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3.1. Operasionalisasi Konsep Penelitian	73
Tabel 3.2. Daftar Informan Kunci.....	81
Tabel 4.1. Jumlah Penduduk Setiap Kecamatan Kabupaten Bogor Tahun 2024..	94
Tabel 4.2. Kondisi Kecamatan dengan LPP Diatas LPP Kabupaten Bogor Tahun 2024.....	100
Tabel 4.3. Identifikasi Faktor pada Dimensi <i>Tangibles</i>	109
Tabel 4.4. Identifikasi Faktor pada Dimensi <i>Reliability</i>	114
Tabel 4.5. Identifikasi Faktor pada Dimensi <i>Responsiveness</i>	118
Tabel 4.6. Identifikasi Faktor pada Dimensi <i>Assurance</i>	122
Tabel 4.7. Identifikasi Faktor pada Dimensi <i>Empathy</i>	125
Tabel 4.8. Hasil Analisis SERVQUAL.....	132
Tabel 4.9. Matriks Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan KIA	142

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Pelaksanaan Penerbitan KIA di Kabupaten Bogor Tahun 2020 - 2024	7
Gambar 1.2. Persentase Penduduk di Jawa Barat Berdasarkan Kepemilikan KIA Tahun 2024	8
Gambar 1.3. Pelaksanaan Penerbitan KIA per Kecamatan di Kabupaten Bogor Tahun 2024	10
Gambar 2.1. Kerangka Berpikir	78
Gambar 4.1. Peta Wilayah Administrasi Kabupaten Bogor	90
Gambar 4.2. Peta Wilayah Daerah dan Arah Pembagian Wilayah Pengembangan	92
Gambar 4.3. Perbandingan Jumlah Penduduk Kabupaten Bogor dengan Provinsi Jawa Barat Tahun 2020-2024	96
Gambar 4.4. Kabupaten/Kota Jumlah Penduduk Terbanyak di Jawa Barat Tahun 2024	97
Gambar 4.5. Perbandingan LPP Kabupaten Bogor dengan Provinsi Jawa Barat Tahun 2020-2024	98
Gambar 4.6. Perbandingan LPP Kabupaten/Kota di Jawa Barat Tahun 2024	98
Gambar 4.7. Distribusi Penduduk Berdasarkan Wilayah Pengembangan Tahun 2024	99
Gambar 4.8. Piramida Penduduk Kabupaten Bogor Tahun 2024	101
Gambar 4.9. Struktur Organisasi Disdukcapil Kabupaten Bogor	104
Gambar 4.10. Kondisi Alat Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan	107
Gambar 4.11. Penumpukan Antrian Pemohon Akibat Kendala Jaringan	112

BAB I

PERMASALAHAN PENELITIAN

A. Latar Belakang

Reformasi birokrasi di Indonesia terus diarahkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik agar lebih efektif, transparan, dan akuntabel. Upaya ini merupakan bagian penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik sekaligus memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintah (Nurmandi *et al.*, 2021). Namun demikian, pada praktiknya masih ditemukan berbagai persoalan pelayanan publik, terutama berupa maladministrasi seperti penundaan berlarut, penyimpangan prosedur, tidak memberikan pelayanan, serta pungutan tidak sah sebagaimana tercatat dalam Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia (2020).

Indonesia merupakan negara hukum sebagaimana tercantum dalam Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Ketentuan tersebut menjadi landasan konstitusional bagi Indonesia sebagai negara yang berdasarkan atas hukum. Hukum ditempatkan sebagai satu-satunya aturan main dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara (*supremacy of law*). Negara Kesatuan Republik Indonesia berbentuk republik yang kedaulatannya berada di tangan rakyat dan dijalankan sesuai dengan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Artinya segala bentuk penyelenggaraan pemerintahan yang berkaitan dengan warga negara harus diatur dalam Undang-Undang.

Salah satu tujuan negara adalah membentuk suatu pemerintah Indonesia yang melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia. Sebagaimana tercantum dalam alinea ke-4 Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Negara pada hakikatnya berkewajiban memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap penentuan status pribadi dan status hukum atas setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang

dialami oleh penduduk dan/atau warga negara indonesia yang berada di luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Salah satu syarat untuk mendirikan sebuah negara yaitu adanya masyarakat. Sehingga masyarakat sangat erat hubungannya dengan pemerintah dalam suatu negara. Pemerintah maupun masyarakat memiliki hak dan kewajibannya masing-masing. Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik dan masyarakat sebagai penerima manfaat pelayanan publik. Pelayanan publik didefinisikan oleh Mahmudi (2010) sebagai kegiatan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan publik yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Di Indonesia, pelayanan publik telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang menyatakan bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya.

Salah satu pelayanan publik yang merupakan hak dan kebutuhan dasar serta menjadi dasar bagi pelayanan publik lainnya adalah administrasi kependudukan. Administrasi kependudukan merupakan penjabaran dari Pasal 26 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang bertujuan untuk mewujudkan tertib administrasi kependudukan dengan terbangunnya database kependudukan secara nasional serta keabsahan dan kebenaran informasi atas dokumen kependudukan yang diterbitkan. Sehingga, untuk memenuhi hal tersebut ketertiban administrasi kependudukan setiap penduduk harus terpenuhi dengan baik.

Pelaksanaan Administrasi Kependudukan di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang merupakan penjabaran amanat Pasal 26 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 bertujuan untuk mewujudkan tertib Administrasi Kependudukan dengan terbangunnya database kependudukan secara nasional serta keabsahan dan kebenaran informasi atas dokumen kependudukan yang diterbitkan. Pelaksanaan administrasi kependudukan di Indonesia terus dilakukan perbaikan. Hal ini ditandai dengan dikeluarkannya Undang-Undang Republik Indonesia

Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Pada Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2014 menjelaskan bahwa administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Menjamin apa yang dikehendaki oleh Undang-Undang maka dalam penjelasan umum Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, dirumuskan 5 (lima) butir tujuan penyelenggaraan administrasi kependudukan, yaitu: (1) Memberikan keabsahan identitas dan kepastian hukum atas dokumen Penduduk untuk setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh penduduk; (2) Memberikan perlindungan status hak sipil penduduk; (3) Menyediakan data dan informasi kependudukan secara nasional mengenai pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil pada berbagai tingkatan secara akurat, lengkap, mutakhir, dan mudah diakses sehingga menjadi acuan bagi perumusan kebijakan dan pembangunan pada umumnya; (4) Mewujudkan tertib administrasi kependudukan secara nasional dan terpadu; dan (5) Menyediakan data penduduk yang menjadi rujukan dasar bagi sektor terkait dalam penyelenggaraan setiap kegiatan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan.

Setiap warga negara wajib melaporkan peristiwa kependudukan seperti kelahiran, kematian, maupun perpindahan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Susanti & Norsyafa'ah, 2021). Pelaporan yang aktif dan tepat waktu sangat penting agar data kependudukan menjadi mutakhir, akurat, dan dapat dipertanggungjawabkan. Basis data administratif itulah yang menjadi dasar perumusan kebijakan publik yang efektif dan perencanaan pembangunan berkelanjutan di tingkat daerah. Selain itu, validitas dan kelengkapan data kependudukan mendasari penyiapan program sosial, pendidikan, kesehatan, dan ekonomi yang tepat sasaran (Dewantari & Kurniawan, 2022). Melalui laporan pemuka masyarakat terhadap perubahan administratif seperti kelahiran dan

kematian (Haerati *et al.*, 2024), tercipta basis data dinamis yang memperkuat sistem administrasi publik. Pemerintah daerah perlu mengembangkan layanan administrasi berbasis teknologi dan sosialisasi yang intensif, guna memudahkan masyarakat dalam memastikan keakuratan dan keabsahan dokumen kependudukan.

Pelayanan administrasi kependudukan perlu didukung oleh sumber daya manusia dalam pelaksanaan kegiatannya. Berdasarkan data Disdukcapil Kabupaten Bogor Tahun 2024, jumlah petugas operator pelayanan administrasi kependudukan tersebar pada 40 kecamatan dan 7 Unit Pelaksana Teknis (UPT). Hal ini dilakukan untuk menjangkau seluruh wilayah dan mendekatkan pelayanan ke masyarakat. Namun, hasil observasi lapangan (2024) menunjukkan bahwa distribusi SDM tersebut belum merata, dan sebagian besar petugas belum memiliki latar belakang pendidikan administrasi publik. Masih banyak ditemukan ketidaksesuaian antara kebutuhan berdasarkan analisis jabatan dan analisis beban kerja dengan kondisi eksisting di lapangan. Petugas operator pelayanan yang ada saat ini masih membutuhkan pendidikan dan pelatihan agar bisa memberikan pelayanan dengan baik sesuai dengan Standar Pelayanan (SP) dan Standar Operasional dan Prosedur (SOP).

Topografi wilayah di Kabupaten Bogor yang beragam, menjadi tantangan bagi pemerintah untuk menghadirkan pelayanan publik secara merata. Salah satu pelayanan publik yang menjadi dasar bagi pelayanan publik lainnya adalah administrasi kependudukan. Meskipun kegiatan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Bogor telah terselenggara hingga ke tingkat kecamatan, namun belum semua jenis pelayanan dapat dilakukan pada garda terdepan dalam melayani masyarakat tersebut. Kabupaten Bogor membagi wilayah pelayanan administrasi kependudukan ke dalam 8 wilayah pelayanan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil secara umum melayani seluruh jenis pelayanan administrasi kependudukan. Namun secara khusus wilayah pelayanan yang dilayani adalah “Cibinong Raya” yang terdiri dari 6 kecamatan. Bagi 7 wilayah pelayanan lainnya dilakukan oleh Unit Pelaksana Teknis (UPT) yang membawahi

sejumlah kecamatan. Pelayanan yang dapat dilakukan pada UPT lebih terbatas dibandingkan dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Tabel 1.1.
Pembagian Wilayah Pelayanan Administrasi Kependudukan
di Kabupaten Bogor

No	Nama Kantor	Alamat	Wilayah Pelayanan
1	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Cibinong	Cibinong, Gunung Putri, Bojong Gede, Babakan Madang, Sukaraja, dan Citeureup
2	UPT Kependudukan dan Pencatatan Sipil Wilayah I	Parung	Parung, Kemang, Rancabungur, dan Tajurhalang
3	UPT Kependudukan dan Pencatatan Sipil Wilayah II	Rumpin	Rumpin, Gunung Sindur, Ciseeng, dan Parung Panjang
4	UPT Kependudukan dan Pencatatan Sipil Wilayah III	Cibungbulang	Cibungbulang, Tenjolaya, Ciampea, Dramaga, dan Pamijahan
5	UPT Kependudukan dan Pencatatan Sipil Wilayah IV	Leuwisadeng	Leuwisadeng, Leuwiliang, Jasinga, Cigudeg, Nanggung, Tenjo, dan Sukajaya
6	UPT Kependudukan dan Pencatatan Sipil Wilayah V	Ciawi	Ciawi, Megamendung, Cisarua, dan Caringin
7	UPT Kependudukan dan Pencatatan Sipil Wilayah VI	Cijeruk	Cijeruk, Tamansari, Ciomas, dan Cigombong
8	UPT Kependudukan dan Pencatatan Sipil Wilayah VII	Cileungsi	Cileungsi, Jonggol, Cariu, Tanjungsari, Sukamakmur, dan Klapanunggal

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor (2024)

Dalam pemenuhan kepemilikan dokumen kependudukan, diperlukan peran aktif dari masyarakat sebagai pemohon sekaligus pemilik atas data dan dokumen kependudukan itu sendiri. Partisipasi masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan sangat penting untuk membangun database kependudukan yang valid dan lengkap. Partisipasi melibatkan lebih banyak mental dan emosi dari pada

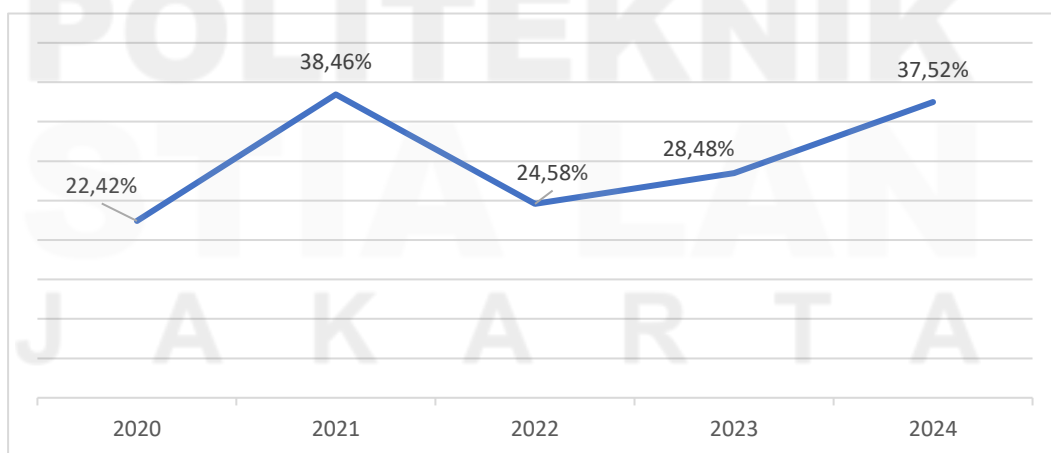
fisik seseorang, sehingga pribadinya diharapkan lebih banyak terlibat dari pada fisiknya sendiri. Dengan adanya partisipasi aktif dari masyarakat diharapkan dapat mendorong rasa memiliki dan tanggung jawab terhadap data dan dokumen kependudukan.

Kartu Identitas Anak (KIA) merupakan dokumen resmi yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bagi anak yang berusia 0–17 tahun kurang satu hari. KIA memiliki fungsi utama sebagai identitas hukum anak, sama halnya dengan KTP bagi orang dewasa, sehingga anak dapat memperoleh kepastian status kependudukan sejak dini. Pemerintah mengatur penerbitan KIA melalui Permendagri Nomor 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak. Kebijakan ini dimaksudkan agar anak-anak memperoleh perlindungan dan pengakuan hukum yang lebih baik dalam mengakses pelayanan publik, termasuk kesehatan, pendidikan, dan perlindungan sosial. Manfaat KIA tidak hanya terbatas pada identitas administrasi, tetapi juga mendukung berbagai aspek layanan publik. Dengan KIA, anak lebih mudah mendapatkan akses ke sekolah, fasilitas kesehatan, serta program pemerintah yang berbasis data kependudukan. Selain itu, KIA dapat digunakan dalam transaksi keuangan, misalnya pembukaan rekening tabungan anak di bank tertentu, serta sebagai dokumen persyaratan perjalanan domestik maupun luar negeri. Hal ini sejalan dengan tujuan pemerintah untuk membangun sistem administrasi kependudukan yang inklusif sejak usia dini.

Kabupaten Bogor telah memperoleh predikat Kabupaten Layak Anak (KLA) sejak tahun 2019, yang menunjukkan komitmen pemerintah daerah dalam mewujudkan perlindungan dan pemenuhan hak anak. Salah satu indikator penting dalam KLA adalah kepemilikan dokumen identitas bagi anak, termasuk KIA. Namun demikian, capaian kepemilikan KIA di Kabupaten Bogor masih tergolong rendah. Berdasarkan data Disdukcapil Kabupaten Bogor (2024), dari total 1.640.353 anak, baru 37,52% yang memiliki KIA. Kondisi ini memperlihatkan adanya kesenjangan antara pengakuan sebagai daerah layak anak dengan implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan bagi anak. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa predikat KLA belum sepenuhnya diikuti oleh

optimalisasi sistem pelayanan KIA. Dengan demikian, diperlukan strategi pelayanan yang mampu menjembatani antara kebijakan perlindungan anak dan implementasi pelayanan administrasi kependudukan di tingkat daerah.

Berdasarkan data Disdukcapil Kabupaten Bogor (2024), capaian kepemilikan KIA di Kabupaten Bogor pada periode 2020–2024 menunjukkan tren fluktuatif. (Gambar 1.1.). Pada tahun 2020 persentase kepemilikan KIA tercatat sebesar 22,42%, meningkat menjadi 38,46% pada 2021, namun kembali menurun menjadi 24,58% pada 2022, kemudian naik menjadi 28,48% pada 2023, dan mencapai 37,52% pada 2024. Fluktuasi ini menunjukkan bahwa pelaksanaan program KIA di Kabupaten Bogor belum berjalan secara konsisten dari tahun ke tahun. Tren ini masih menandakan capaian yang relatif rendah jika dibandingkan dengan target nasional yang berada pada kisaran 60%. Fluktuasi dan rendahnya angka kepemilikan KIA ini menggambarkan adanya permasalahan mendasar dalam pelaksanaan program di Kabupaten Bogor, baik terkait efektivitas layanan administrasi, kesinambungan kebijakan, maupun tingkat kesadaran masyarakat dalam kepemilikan dokumen identitas anak.

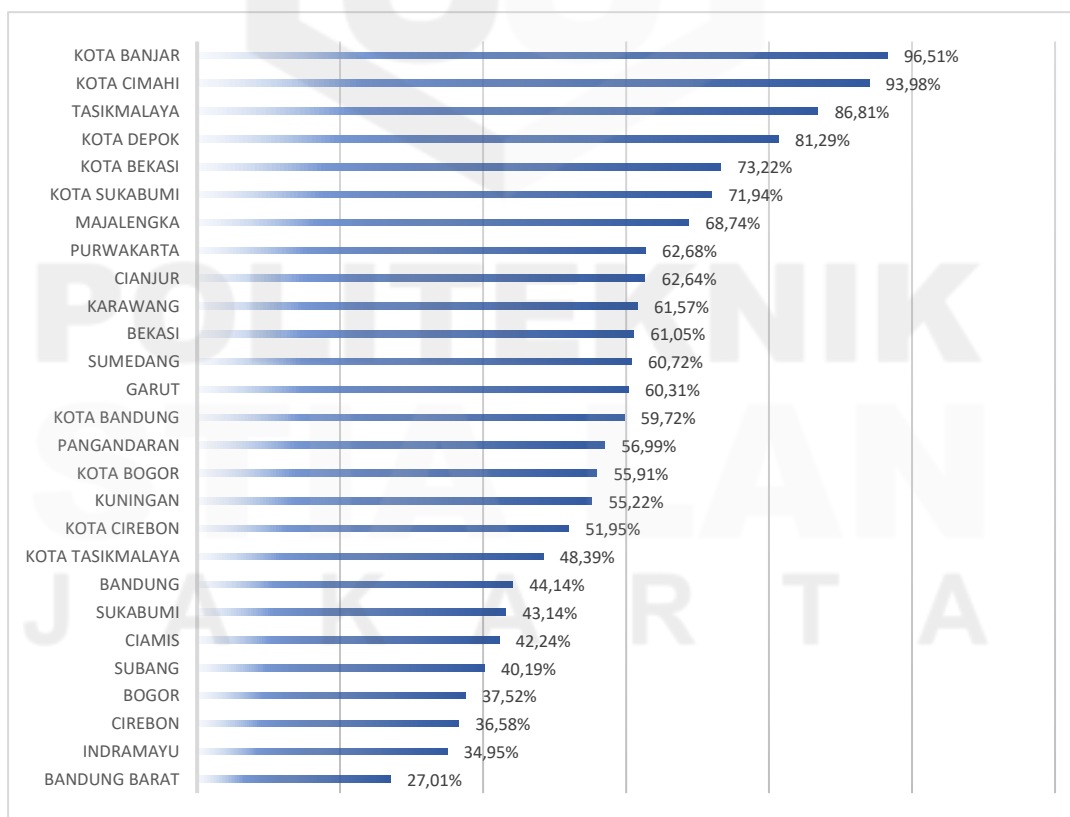


Sumber: Disdukcapil Kabupaten Bogor (2024), data diolah

Gambar 1.1.
Pelaksanaan Penerbitan KIA di Kabupaten Bogor Tahun 2020 - 2024

Tingkat kepemilikan KIA di Kabupaten Bogor (37,52%) jauh tertinggal dari rata-rata Jawa Barat sebesar 58,35%, sekaligus menempatkan Kabupaten Bogor

pada peringkat ke-24 dari 27 kabupaten/kota (Disdukcapil Provinsi Jawa Barat, 2024). Kondisi ini menggambarkan bahwa 1.024.834 anak atau sebesar 62,48% dari jumlah anak di Kabupaten Bogor belum memiliki KIA, sehingga cakupan kepemilikannya masih jauh dari harapan. Gambar 1.2. menunjukkan persentase penduduk di Jawa Barat berdasarkan kepemilikan KIA pada tahun 2024. Posisi Kabupaten Bogor berada dalam kelompok empat terbawah bersama Kabupaten Cirebon (36,58%), Kabupaten Indramayu (34,95%), dan Kabupaten Bandung Barat (27,01%). Meskipun memiliki jumlah anak wajib KIA terbesar di Jawa Barat, capaian Kabupaten Bogor justru lebih rendah dibandingkan daerah penyangga sekitarnya. Kota Bogor mencatat kepemilikan KIA sebesar 55,91%, Kabupaten Bekasi 61,05%, Kota Bekasi 73,22%, dan Kota Depok bahkan mencapai 81,29%.



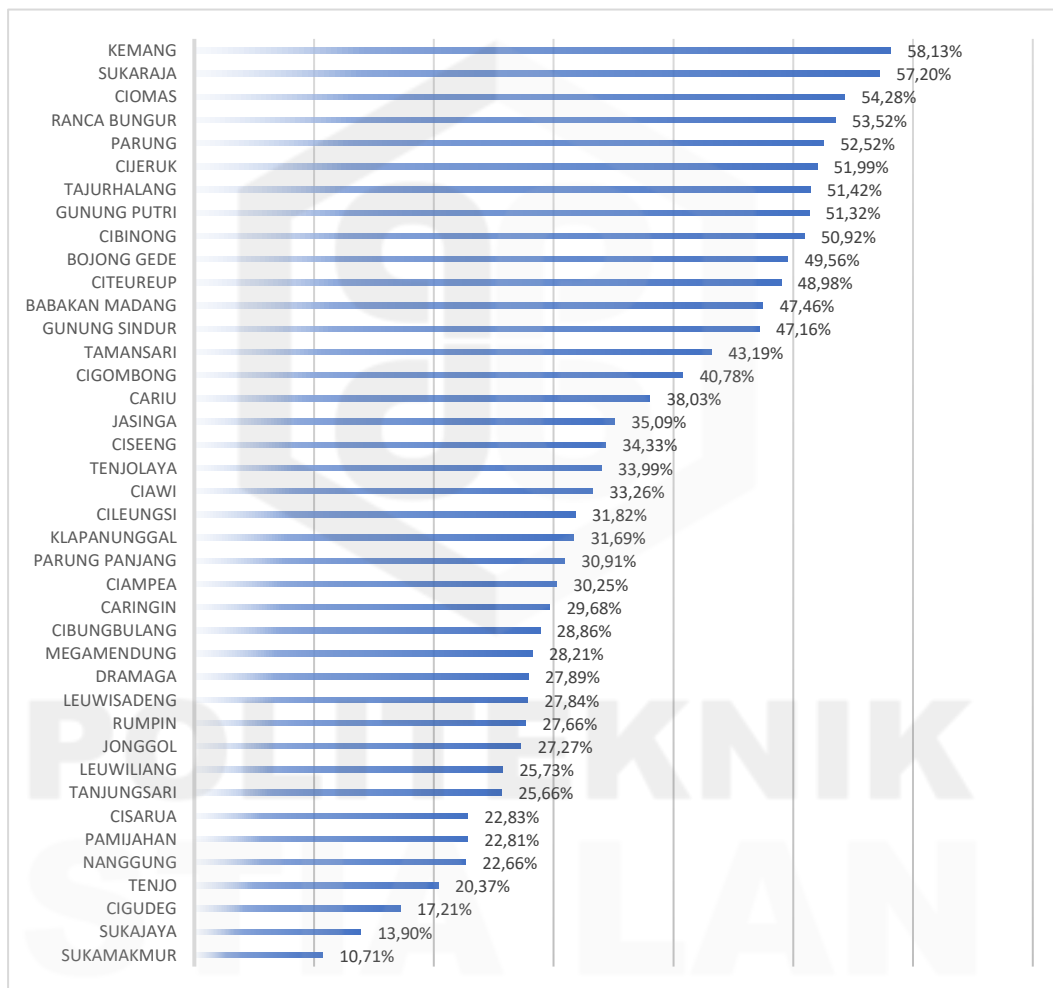
Sumber: Data Agregat Kependudukan Provinsi Jawa Barat (2024), data diolah

Gambar 1.2.
Persentase Penduduk di Jawa Barat Berdasarkan Kepemilikan KIA
Tahun 2024

Daerah dengan tingkat kepemilikan KIA tinggi umumnya merupakan wilayah perkotaan yang memiliki sistem pelayanan administrasi kependudukan lebih maju, sumber daya manusia yang memadai, serta dukungan infrastruktur digital yang baik. Pemerintah kota seperti Cimahi, Depok, dan Banjar telah menerapkan strategi pelayanan berbasis inovasi, seperti layanan “jemput bola” ke sekolah dan rumah sakit, integrasi data kelahiran dengan penerbitan KIA, serta penggunaan aplikasi daring yang memudahkan masyarakat mengurus dokumen kependudukan tanpa harus datang langsung ke kantor Disdukcapil. Selain itu, tingkat pendidikan dan kesadaran hukum masyarakat di wilayah perkotaan relatif lebih tinggi, sehingga kepemilikan KIA dianggap penting sebagai dokumen identitas resmi anak untuk berbagai keperluan, seperti pendaftaran sekolah, layanan kesehatan, dan administrasi sosial. Sebaliknya, daerah dengan persentase kepemilikan KIA rendah umumnya berada di wilayah kabupaten dengan karakteristik geografis luas dan tingkat aksesibilitas pelayanan publik yang masih terbatas. Banyak masyarakat di wilayah perdesaan belum memahami pentingnya KIA karena minimnya sosialisasi dan rendahnya literasi administrasi kependudukan. Selain itu, kendala teknis seperti belum sinkronnya data anak dalam sistem kependudukan nasional (SIAK) dan terbatasnya sarana pelayanan keliling menjadi hambatan tambahan. Dalam beberapa kasus, masyarakat masih menganggap bahwa akta kelahiran sudah cukup sebagai bukti identitas anak, sehingga tidak merasa perlu membuat KIA.

Data capaian kepemilikan KIA di Kabupaten Bogor menunjukkan variasi yang signifikan antarwilayah (Gambar 1.3.). Kecamatan Kemang menempati posisi tertinggi dengan persentase capaian sebesar 58,13%, diikuti oleh Sukaraja (57,20%) dan Ciomas (54,28%). Beberapa kecamatan lain yang relatif tinggi antara lain Ranca Bungur (53,52%), Parung (52,52%), serta Cijeruk (51,99%). Sementara itu, Cibinong sebagai pusat pemerintahan daerah hanya mencatat capaian 50,92%, yang meskipun berada di atas rata-rata, belum mampu menembus target nasional 60–75%. Secara umum, capaian di wilayah bagian tengah dan selatan Kabupaten Bogor cenderung lebih tinggi dibandingkan dengan kecamatan di wilayah barat dan perbatasan. Sebaliknya, masih banyak kecamatan yang menunjukkan capaian

rendah, bahkan jauh di bawah 30%. Kecamatan Sukamakmur menempati posisi terendah dengan capaian 10,71%, diikuti oleh Sukajaya (13,90%) dan Cigudeg (17,21%).



Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor (2024)

Gambar 1.3.
Pelaksanaan Penerbitan KIA per Kecamatan di Kabupaten Bogor
Tahun 2024

Capaian kepemilikan KIA di Kabupaten Bogor menunjukkan variasi yang signifikan antar kecamatan. Kecamatan Kemang tercatat sebagai wilayah dengan tingkat kepemilikan KIA tertinggi, sementara sebagian besar kecamatan lain masih berada pada kisaran yang relatif rendah. Keberhasilan Kemang tidak terlepas dari strategi kolaboratif antara UPT Kependudukan dan Pencatatan Sipil Wilayah I

Parung dengan pihak sekolah yang dilakukan secara intensif dan berkelanjutan. Program jemput bola yang terjadwal secara rutin di sekolah dasar dan menengah menjadikan proses perekaman, verifikasi, hingga pencetakan KIA berjalan efektif. Pola kerja sama tersebut meningkatkan kesadaran masyarakat, terutama orang tua dan tenaga pendidik, terhadap pentingnya kepemilikan identitas anak.

Sebaliknya, wilayah Cibinong Raya yang menjadi pusat pelayanan utama Disdukcapil justru tidak menunjukkan capaian setinggi Kemang. Meskipun akses terhadap layanan administrasi relatif mudah, kesadaran masyarakat di kawasan perkotaan cenderung lebih rendah. Pola hidup masyarakat yang dinamis dan tingkat mobilitas tinggi menyebabkan urusan administrasi kependudukan sering kali tidak menjadi prioritas. Pelayanan di Cibinong lebih banyak bersifat pasif karena bergantung pada kunjungan langsung masyarakat ke kantor Disdukcapil, tanpa strategi jemput bola yang intensif ke sekolah-sekolah seperti yang diterapkan di Kemang. Akibatnya, cakupan kepemilikan KIA di wilayah tersebut belum sebanding dengan potensi jumlah anak yang seharusnya terlayani. Kondisi ini menggambarkan bahwa efektivitas pelayanan KIA tidak semata ditentukan oleh kedekatan masyarakat terhadap kantor pelayanan, tetapi lebih pada bagaimana strategi pelayanan dirancang dan dijalankan. Pendekatan kolaboratif berbasis sekolah yang dilakukan secara berkelanjutan di Kecamatan Kemang telah membangun kesadaran kolektif dan memperkuat partisipasi masyarakat. Keberhasilan tersebut dapat dijadikan model percontohan bagi kecamatan lain di Kabupaten Bogor untuk memperluas cakupan pelayanan KIA secara lebih merata.

Tingkat kepemilikan KIA di Kabupaten Bogor menunjukkan masih rendahnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya identitas hukum bagi anak. Berdasarkan Data Konsolidasi Bersih (DKB) tercatat dari total 1.640.353 anak, hanya 615.519 atau 37,52 persen yang telah memiliki KIA, sedangkan 62,48 persen lainnya belum memilikinya (Disdukcapil Kabupaten Bogor, 2024) . Persentase tersebut menandakan bahwa sebagian besar masyarakat belum memahami fungsi KIA sebagai bentuk perlindungan dan pengakuan hak sipil anak sejak dini. Kondisi ini berkorelasi dengan keterbatasan sumber daya manusia (SDM) dan fasilitas

pelayanan administrasi kependudukan yang belum memadai di tingkat lokal. Pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Bogor hanya didukung oleh satu kantor Disdukcapil serta 7 UPT. Setiap UPT membawahi wilayah yang luas dengan jumlah kecamatan yang bervariasi. UPT Wilayah I yang berlokasi di Parung melayani empat kecamatan, sedangkan UPT Wilayah IV di Leuwisadeng bertanggung jawab atas tujuh kecamatan, termasuk daerah terpencil seperti Sukajaya dan Nanggung. Distribusi yang tidak seimbang tersebut menyebabkan beban kerja tinggi bagi petugas lapangan dan keterbatasan jangkauan pelayanan, terutama dalam kegiatan sosialisasi dan pelayanan jemput bola.

Berdasarkan data kepegawaian Disdukcapil Kabupaten Bogor, tidak semua aparatur yang bertugas memiliki latar belakang pendidikan yang relevan dengan bidang administrasi kependudukan. Beberapa petugas berasal dari disiplin ilmu nonadministratif seperti farmasi atau kesehatan sehingga pemahaman terhadap prosedur pelayanan dan kemampuan komunikasi publik belum optimal. Selain itu Keterbatasan jumlah UPT dan kompetensi SDM berimplikasi pada menurunnya efektivitas penyuluhan dan pelayanan KIA di wilayah pedesaan. Masyarakat di wilayah tersebut cenderung baru mengurus KIA ketika terdapat kebutuhan mendesak, bukan karena kesadaran akan pentingnya dokumen identitas anak. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa rendahnya kesadaran masyarakat terhadap kepemilikan KIA di Kabupaten Bogor disebabkan oleh kombinasi faktor pengetahuan, kapasitas kelembagaan, dan ketimpangan akses layanan administrasi kependudukan.

Meskipun secara normatif KIA memiliki manfaat yang luas, persepsi masyarakat terhadap kebermanfaatannya masih rendah. Banyak orang tua belum memahami fungsi praktis KIA dalam kehidupan sehari-hari anak. KIA sering kali dianggap sekadar dokumen administratif tambahan di luar akta kelahiran, tanpa nilai fungsional langsung. Padahal, KIA dapat digunakan untuk berbagai keperluan seperti pendaftaran sekolah, pelayanan kesehatan, pembuatan rekening tabungan anak, hingga program bantuan sosial yang berbasis Nomor Induk Kependudukan (NIK). Minimnya sosialisasi dan belum banyaknya layanan publik yang secara

eksplisit mensyaratkan KIA membuat masyarakat belum merasakan urgensi untuk memilikinya. Dengan kata lain, rendahnya ketertarikan masyarakat terhadap KIA bukan karena dokumen ini tidak bermanfaat, melainkan karena manfaatnya belum dirasakan secara nyata akibat kurangnya integrasi KIA dengan berbagai layanan publik.

Oleh karena itu, strategi peningkatan pelayanan KIA tidak hanya perlu berfokus pada aspek administratif dan teknis penerbitan, tetapi juga pada upaya memperluas pemanfaatan KIA dalam berbagai sektor pelayanan. Ketika masyarakat dapat merasakan langsung manfaat KIA (misalnya kemudahan akses pendidikan, kesehatan, atau fasilitas public) maka kesadaran dan partisipasi dalam kepemilikan KIA akan meningkat secara alami. Upaya ini memerlukan sinergi lintas sektor antara Disdukcapil, Dinas Pendidikan, Dinas Kesehatan, serta pihak swasta seperti perbankan, untuk menjadikan KIA sebagai identitas anak yang benar-benar fungsional dan menarik bagi masyarakat.

Implementasi pelayanan KIA di Kabupaten Bogor masih menghadapi berbagai kendala. Pertama, keterbatasan sumber daya manusia dalam hal jumlah maupun kompetensi petugas pelayanan. Kedua, distribusi pelayanan KIA masih terpusat pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) serta UPT, sehingga belum menjangkau seluruh kecamatan. Ketiga, rendahnya partisipasi masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan, termasuk KIA, yang seringkali baru dilakukan ketika ada kebutuhan mendesak. Kendala lain adalah belum optimalnya transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan administrasi kependudukan. Banyak masyarakat belum memperoleh kejelasan terkait waktu penyelesaian dokumen maupun mekanisme pelacakan status pelayanan. Kondisi ini dapat menurunkan kepercayaan publik dan menghambat tercapainya tertib administrasi kependudukan. Oleh karena itu, strategi peningkatan kualitas pelayanan KIA di Kabupaten Bogor menjadi penting untuk memastikan hak identitas anak terpenuhi serta mendukung perencanaan pembangunan berbasis data kependudukan yang akurat. Strategi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah serangkaian langkah kebijakan dan operasional yang disusun oleh Disdukcapil

Kabupaten Bogor untuk meningkatkan kualitas pelayanan KIA. Strategi tersebut berfokus pada aspek-aspek yang diukur melalui pendekatan SERVQUAL, yaitu keandalan layanan, daya tanggap petugas, jaminan mutu, empati, dan ketersediaan sarana pelayanan

B. Identifikasi Masalah

1. Keterbatasan sumber daya manusia, terutama operator di kecamatan dan UPT yang jumlah dan kompetensinya belum mencukupi sehingga memperlambat proses penerbitan KIA.
2. Akses pelayanan belum merata, karena layanan masih terpusat di Disdukcapil dan UPT dengan cakupan terbatas, membuat masyarakat di wilayah tertentu kesulitan memperoleh KIA.
3. Persentase kepemilikan KIA di Kabupaten Bogor hanya 37,52%, jauh di bawah rata-rata Jawa Barat (58,35%) dan menempati peringkat ke-24 dari 27 kabupaten/kota, dengan jumlah anak yang belum memiliki KIA mencapai 1.024.834 jiwa (62,48%).
4. Capaian kepemilikan KIA Kabupaten Bogor tertinggal jauh dibandingkan Kota Depok (81,29%), Kota Bekasi (73,22%), dan Kabupaten Bekasi (61,05%), yang menunjukkan adanya disparitas signifikan antarwilayah.
5. Capaian KIA masih rendah dan fluktuatif, dengan angka tertinggi hanya 38,46% pada 2021 dan disparitas antarwilayah kecamatan yang tajam, dari Kemang 58,13% hingga Sukamakmur 10,71%.
6. Kesadaran masyarakat masih rendah, ditunjukkan dengan kecenderungan orang tua mengurus KIA hanya ketika ada kebutuhan mendesak.
7. Transparansi dan akuntabilitas layanan belum memadai, karena belum adanya kepastian waktu penyelesaian dokumen dan mekanisme pelacakan yang jelas sehingga menurunkan kepercayaan publik.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka fokus penelitian ini lebih kepada optimalisasi pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Bogor. Penulis merumuskan penelitian pada beberapa hal sebagai berikut:

1. Mengapa pelayanan Kartu Identitas Anak di Kabupaten Bogor belum efektif?
2. Bagaimana strategi pelayanan Kartu Identitas Anak yang efektif dan dapat diterapkan oleh Pemerintah Kabupaten Bogor?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah penulis sampaikan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan pelayanan Kartu Identitas Anak di Kabupaten Bogor belum efektif.
2. Menyusun strategi pelayanan Kartu Identitas Anak yang efektif dan dapat diterapkan oleh Pemerintah Kabupaten Bogor.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam mengetahui penerapan ilmu pengetahuan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, serta memberikan sumbangsih khasanah ilmu pengetahuan khususnya pada bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil untuk mencapai tertib administrasi kependudukan.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis dari penelitian ini adalah untuk memberikan informasi, kontribusi, dan masukan kepada Pemerintah Daerah Kabupaten Bogor, masyarakat, serta pihak-pihak lain yang berkepentingan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan pemikiran dalam pembuatan kebijakan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan KIA di Kabupaten Bogor belum efektif, maka kesimpulan disusun guna merumuskan pokok-pokok permasalahan secara ringkas dan sistematis. Adapun simpulan dari penelitian ini adalah :

1. **Faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan KIA di Kabupaten Bogor**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) di Kabupaten Bogor belum berjalan secara efektif, meskipun secara normatif telah didukung oleh kebijakan nasional, struktur organisasi, serta upaya digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan. Ketidakefektifan tersebut tidak berdiri sebagai persoalan tunggal, melainkan merupakan akumulasi dari berbagai faktor struktural, teknis, dan perilaku yang saling berinteraksi dalam proses penyelenggaraan layanan publik. Analisis menggunakan kerangka SERVQUAL menunjukkan bahwa kelima dimensi kualitas pelayanan—*tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*—belum terpenuhi secara optimal dan konsisten di seluruh wilayah Kabupaten Bogor.

Dimensi *tangibles* menjadi faktor paling dominan yang memengaruhi rendahnya kualitas pelayanan secara keseluruhan. Keterbatasan bukti fisik pelayanan, baik berupa sarana prasarana, ruang pelayanan, perangkat teknologi, maupun infrastruktur digital, menjadi titik awal yang memperlemah kinerja dimensi SERVQUAL lainnya. Temuan penelitian menunjukkan bahwa ketersediaan sarana pelayanan KIA belum merata antar kecamatan, ditandai dengan kekurangan perangkat foto dan cetak, ketergantungan petugas pada perangkat pribadi, serta perbedaan kualitas fasilitas antar wilayah. Kondisi ini

menunjukkan belum adanya standar minimum sarana dan prasarana pelayanan KIA yang diterapkan secara konsisten di Kabupaten Bogor. Selain itu, kelayakan ruang pelayanan yang terbatas dan belum ramah anak memperlihatkan bahwa desain layanan belum sepenuhnya berorientasi pada kebutuhan pengguna utama, yaitu anak dan keluarga, sehingga menurunkan kenyamanan dan persepsi kualitas layanan.

Kesiapan infrastruktur digital juga menjadi permasalahan utama dalam dimensi *tangibles*. Ketidakstabilan jaringan dan keterbatasan kompatibilitas perangkat di sejumlah kecamatan menyebabkan proses pelayanan sering terhambat dan tidak berjalan sesuai desain layanan digital yang direncanakan. Dalam perspektif transformasi digital Heeks, kondisi ini mencerminkan adanya *design–reality gap* antara sistem layanan berbasis digital dan kondisi faktual di lapangan. Sementara itu, dari sudut pandang *Technology Acceptance Model* (TAM), keterbatasan perangkat dan rendahnya kemudahan penggunaan teknologi menurunkan tingkat penerimaan layanan digital oleh petugas maupun masyarakat.

Lemahnya dimensi *tangibles* berdampak langsung pada dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Ketidaktersediaan fasilitas dan ketidakstabilan sistem digital menyebabkan proses layanan tidak konsisten, waktu pelayanan sulit diprediksi, daya tanggap petugas menurun, serta empati layanan tidak dapat diwujudkan secara optimal meskipun petugas memiliki kemauan untuk membantu. Dengan demikian, permasalahan pada dimensi *tangibles* bersifat struktural dan sistemik, serta menjadi akar penyebab rendahnya efektivitas pelayanan KIA di Kabupaten Bogor.

Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan KIA perlu memprioritaskan perbaikan dimensi *tangibles* melalui standardisasi sarana dan prasarana pelayanan, penguatan infrastruktur digital yang merata, penyediaan perangkat layanan yang mudah digunakan, serta penataan ruang pelayanan yang ramah anak dan keluarga. Perbaikan pada dimensi ini dipandang sebagai prasyarat utama untuk meningkatkan kinerja dimensi SERVQUAL lainnya dan

mewujudkan pelayanan KIA yang efektif, konsisten, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

2. Strategi peningkatan kualitas pelayanan KIA di Kabupaten Bogor

Upaya peningkatan kualitas pelayanan KIA memerlukan strategi komprehensif yang mencakup intervensi teknis, organisasi, SDM, komunikasi publik, dan kolaborasi multipihak. Modernisasi infrastruktur digital dan perangkat layanan menjadi landasan utama agar proses pelayanan dapat berjalan stabil dan seragam. Peningkatan kapasitas SDM petugas diperlukan agar kompetensi teknis dan kemampuan komunikasi sejalan dengan tuntutan pelayanan berbasis teknologi. Harmonisasi SOP dan regulasi teknis penting untuk mengurangi variasi implementasi antarwilayah. Penguatan kanal informasi publik diperlukan untuk memastikan masyarakat memperoleh informasi yang akurat dan mudah diakses. Kampanye literasi manfaat KIA perlu diperluas bekerja sama dengan sekolah, posyandu, desa, dan pemangku kepentingan lainnya. Penguatan koordinasi dengan Ditjen Dukcapil pusat diperlukan untuk menangani kendala aplikasi. Seluruh strategi ini berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan yang responsif, andal, dan mudah diakses oleh masyarakat.

B. Saran

Berdasarkan simpulan yang diperoleh dari hasil penelitian mengenai Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan KIA di Kabupaten Bogor, maka beberapa saran strategis dan implementatif dapat diajukan sebagai berikut:

1) Saran terkait faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan KIA

Peningkatan kualitas pelayanan KIA perlu dilakukan melalui perbaikan sarana, penguatan kompetensi petugas, penyeragaman SOP, serta perbaikan informasi publik. Penyediaan perangkat layanan yang memadai, jaringan internet yang stabil, dan ruang pelayanan yang layak perlu diprioritaskan. Pelatihan teknis dan pelayanan prima perlu diberikan secara berkelanjutan agar petugas mampu menangani kendala sistem dan memberikan informasi yang akurat. SOP perlu diselaraskan di seluruh kecamatan untuk menghindari perbedaan alur layanan.

Informasi layanan perlu diperjelas melalui kanal resmi agar masyarakat memahami prosedur dengan benar. Edukasi mengenai manfaat KIA perlu diperluas agar partisipasi masyarakat meningkat.

2) Saran terkait strategi peningkatan kualitas pelayanan KIA

Strategi peningkatan kualitas pelayanan KIA perlu difokuskan pada modernisasi infrastruktur digital, penguatan SDM, optimalisasi informasi publik, dan kolaborasi multipihak. Penguatan layanan digital dapat dilakukan dengan menambah *bandwidth*, memperbarui perangkat, dan meningkatkan stabilitas aplikasi melalui koordinasi dengan pusat. Pelatihan rutin perlu dilaksanakan untuk memastikan kualitas layanan lebih responsif dan konsisten. Informasi publik harus disampaikan secara terintegrasi melalui *website*, media sosial, dan panduan visual agar layanan mudah dipahami. Kolaborasi dengan sekolah, desa, dan posyandu perlu diperkuat untuk mempercepat cakupan kepemilikan KIA melalui layanan kolektif dan edukasi masyarakat.

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

DAFTAR PUSTAKA

- Ansell, C., & Gash, A. (2008). Collaborative governance in theory and practice. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 18(4), 543–571. <https://doi.org/10.1093/jopart/mum032>.
- Ardina, P., Anderson, I., & Sariani, D. (2025). Dinamika kesadaran hukum masyarakat Rantau Rasau terkait penerapan Kartu Identitas Anak. *Jurnal Pendidikan Kewarganegaraan*, 9(1), 23–30. <https://doi.org/10.31571/jpkn.v9i1.7616>
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik* (Edisi revisi). Jakarta: Rineka Cipta.
- BPS Kabupaten Bogor. (2025). *Kabupaten Bogor dalam Angka 2025 Volume 42, 2025*. BPS Kabupaten Bogor.
- Buttle, F. (1996). SERVQUAL: Review, critique, research agenda. *European Journal of Marketing*, 30(1), 8–32.
- Brinkmann, S. (2018). The interview. In N. K. Denzin & Y. S. Lincoln (Eds.), *The SAGE handbook of qualitative research* (5th ed., pp. 997–1038). SAGE Publications.
- Creswell, J. W. (2013). *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). SAGE Publications.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55–68.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2000). The new public service: Serving rather than steering. *Public Administration Review*, 60(6), 549–559. <https://doi.org/10.1111/0033-3352.00117>
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The New Public Service: Serving, Not Steering* (4th ed.). Routledge.
- Dewantari, N. A., & Kurniawan, I. D. (2022). Implementasi kebijakan pendataan penduduk nonpermanen sebagai upaya tertib administrasi kependudukan di Kota Surakarta. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(5), 1–10. <https://doi.org/10.47492/jip.v2i5.919>.

- Denzin, N. K. (2017). *The research act: A theoretical introduction to sociological methods*. Routledge.
- Disdukcapil (2025) *Rencana Strategis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor Tahun 2025 - 2029*. Pemerintah Daerah Kabupaten Bogor.
- Dwiyanto, A. (2018). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Esman, M. J. (1991). *Management dimensions of development: Perspectives and strategies*. Kumarian Press.
- Flick, U. (2018). *An introduction to qualitative research (6th ed.)*. SAGE Publications.
- Gant, G. F. (2006). *Development Administration: Concepts, Goals, Methods*. University of Wisconsin Press.
- Halawa, S. O. R., Samin, R., & Firman, F. (2023). Kualitas pelayanan publik dalam pengurusan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan. *Journal of Research and Development on Public Policy*, 2(3), 62–71. <https://doi.org/10.58684/jarvic.v2i3.77>
- Haerati, H., Fatmawati, F., Mustari, N. (2024). Partisipasi Masyarakat dalam Penerbitan Akta Kelahiran melalui Sistem Pelayanan Berbasis Digital. *Management and Accounting Research Statistics*. 4. 1-13. <https://doi.org/10.59583/mars.v4i2.105>.
- Handayani, R., Imtihan, M., & Asyari, M. (2024). Analisis faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan layanan publik digital pemerintah daerah menggunakan pendekatan TAM. *E-Jurnal Universitas Negeri Gorontalo*, 12(1), 45–56. <https://ejurnal.ung.ac.id>
- Hasmiana, H., & Syamsuddin, S. (2023). Peran perceived ease of use melalui perceived usefulness terhadap niat penggunaan layanan digital pemerintah daerah. *Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis*, 9(2), 221–232. <https://jurnal.feb.ac.id>
- Heeks, R. (2006). *Implementing and managing e-government: An international text*. SAGE Publications.
- Husein, U. (2014). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Jonkisz, A. (2021). SERVQUAL method as an “old new” tool for improving service quality. *International Journal of Environmental Research and Public Health* (review).
- Kettunen, P., & Kallio, J. (2021). The impact of digital government transformation on public sector service delivery. *Information Polity*, 26(3), 271-285. <https://doi.org/10.3233/IP-210274>

- Kemendagri. (2021). Laporan Kinerja Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2021. Jakarta: Kementerian Dalam Negeri.
- Kurniawan, A., Mugiono, M., & Wijayanti, R. (2022). Pengaruh perceived usefulness dan perceived ease of use terhadap niat penggunaan aplikasi digital zakat dengan kepercayaan sebagai variabel mediasi. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 20(3), 512–523. <https://doi.org/10.21776/ub.jam.2022.020.03.09>
- Leftwich, A. (1994). Governance, the state and the politics of development. *Development and Change*, 25(2), 363–386. <https://doi.org/10.1111/j.1467-7660.1994.tb00519.x>
- Lembaga Administrasi Negara. (2019). Pedoman Sistem Administrasi Pembangunan Nasional. Jakarta: LAN RI.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2016). *Services Marketing: People, Technology, Strategy*. 8th ed. Harlow: Pearson Education.
- Mahmudi. (2010). *Manajemen Kinerja Sektor Publik (Edisi 2)*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Marlisa, S. D., & Wijaya, R. (2021). Kesadaran hukum masyarakat Desa Jabontegal Pungging Mojokerto dalam memiliki Kartu Identitas Anak: Kesadaran hukum masyarakat dalam memiliki Kartu Identitas Anak. *Kajian Moral dan Kewarganegaraan*, 10(2), 382–396. <https://doi.org/10.26740/kmkn.v10n2.p382-396>
- Mergel, I., Edelmann, N., & Haug, N. (2019). Defining digital transformation: Results from expert interviews. *Government Information Quarterly*, 36(4). <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.06.002>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2019). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook (4th ed.)*. SAGE Publications.
- Mintzberg, H. (1994). *The Rise and Fall of Strategic Planning*. Free Press.
- Nugroho, A. (2021). Analisis Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Sleman. *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*, 7(2), 123–138.
- Nurmandi, A., Lutfi, M. S., & Qodir, Z. (2021). Kualitas pelayanan publik melalui pendekatan model demokrasi pada era otonomi daerah. *Journal of Government Insight*, 1(1), 49–61. <https://doi.org/10.47030/jgi.v1i1.53>
- Nurtiara, E., Afrizal, A., & Afnira, E. (2025). Implementasi kebijakan Kartu Identitas Anak (KIA) di Kabupaten Bintan tahun 2024. *Desentralisasi: Jurnal Hukum, Kebijakan Publik, dan Pemerintahan*, 2(3), 338–355. <https://doi.org/10.62383/desentralisasi.v2i3.1026>
- Ombudsman Republik Indonesia. (2020). *Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2019*. Jakarta: Ombudsman RI.

- Organisation for Economic Co-operation and Development. (2019). OECD digital government policy framework: Six dimensions of a digital government. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/fe323d28-en>
- Organisation for Economic Co-operation and Development. (2020). The OECD digital government policy framework. OECD. <https://doi.org/10.1787/10.1787/9789264302720-en>.
- Organisation for Economic Co-operation and Development. (2020). Going digital to advance data governance for growth and well-being. OECD. <https://doi.org/10.1787/e3d783b0-en>.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Pasaribu, A. (2024). Perceived usefulness and perceived ease of use in the implementation of civil servant information systems in Indonesia. *International Journal of Public Information Systems*, 20(2), 87–99. <https://doi.org/10.1504/IJPIS.2024.123456>
- Prabangkara, I. G. P., Wijaya, K. K. A., & Suryani, L. P. (2022). Implementasi kebijakan pelayanan publik dalam penerbitan Kartu Identitas Anak di Kabupaten Badung. *Jurnal Preferensi Hukum*, 3(1), 90–96. <https://doi.org/10.22225/jph.3.1.4660.90-96>
- Riggs, F. W. (1964). *Administration in developing countries: The theory of prismatic society*. Houghton Mifflin.
- Sedarmayanti. (2011). *Metodologi penelitian*. Bandung: Refika Aditama.
- Sidabutar, R. D., & Hanani, N. (2023). Pengaruh perceived usefulness dan perceived ease of use terhadap niat penggunaan aplikasi e-kinerja ASN. *Undip E-Journal System*, 31(4), 642–655. <https://ejournal.undip.ac.id>
- Sihombing, R. (2019). Persepsi Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Medan Baru. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(1), 45–57.
- Silverman, D. (2020). *Interpreting qualitative data* (6th ed.). SAGE Publications.
- Siregar, D. M., Hartono, B., & Harahap, M. (2022). Implementasi kebijakan pelayanan Kartu Identitas Anak di Kecamatan Kotapinang pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 12(2), 87–95. <https://ojs.um-su.ac.id/index.php/jiap/article/view/3178>
- Sugiyono. (2014). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Susanti, H. ., & Norsyafa'ah. (2021). Tingkat Partisipasi Masyarakat tentang Kepemilikan Akta Kematian (Studi Kasus di Desa Bincau Kecamatan

- Martapura Kota). *Scientific : Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial Dan Ekonomi*, 5(2), 1–15.
- Tarigan, E. R., Wulandari, N., & Simamora, B. (2024). Kualitas pelayanan pengurusan Kartu Identitas Anak di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo. *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik, dan Ilmu Komunikasi*, 4(1), 55–63. <https://jurnalmahasiswa.uma.ac.id/index.php/jipikom/article/view/3005>
- Taylor, F. W. (1911). *The principles of scientific management*. Harper & Brothers.
- Tjiptono, F. (2016). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Turner, M., & Hulme, D. (2016). *Governance, Administration and Development: Making the State Work*. Palgrave Macmillan.
- Todaro, M. P., & Smith, S. C. (2020). *Economic Development* (13th ed.). Pearson.
- UNDP. (2021). *Human Development Report 2020: The Next Frontier – Human Development and the Anthropocene*. New York: United Nations.
- UNICEF. (2014). *Birth Registration and the Right of Every Child to Identity*. New York: United Nations.
- United Nations. (2020). *E-government survey 2020: Digital government in the decade of action for sustainable development*. United Nations Department of Economic and Social Affairs. <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2020>
- Verástegui, M., Medina-Quintero, J. M., & Ortiz-Rodriguez, D. (2025). Determinants of citizens' intention to use e-government services: The role of perceived usefulness and ease of use. *Journal of Technology Management & Innovation*, 20(1), 101–115. <https://doi.org/10.4067/S0718-2724202500010101>
- Weber, M. (1978). *Economy and society: An outline of interpretive sociology* (G. Roth & C. Wittich, Eds.). University of California Press.
- Wilson, W. (1887). The study of administration. *Political Science Quarterly*, 2(2), 197–222. <https://doi.org/10.2307/2139277>.
- World Bank. (1997). *World Development Report 1997: The state in a changing world*. Oxford University Press. <https://doi.org/10.1596/0-1952-1117-7>.
- World Bank. (2021). *GovTech: The new frontier in digital government transformation*. The World Bank.
- World Bank. (2021). *World development report 2021: Data for better lives*. The World Bank. <https://doi.org/10.1596/978-1-4648-1602-0>
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. 7th ed. New York: McGraw-Hill.

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas UU No. 23 Tahun 2006

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perlindungan Anak

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan UU No. 23 Tahun 2006

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil

Peraturan Presiden Nomor 62 Tahun 2019 tentang Strategi Nasional Percepatan Administrasi Kependudukan untuk Pengembangan Statistik Hayati

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2010 tentang Formulir dan Buku yang Digunakan Dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil

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

Instruksi Menteri Dalam Negeri Nomor 471/1768/SJ Tahun 2019 tentang Percepatan Penerbitan KIA

Peraturan Daerah Kabupaten Bogor Nomor 9 Tahun 2009 tentang Administrasi Kependudukan

Peraturan Bupati Bogor Nomor 8 Tahun 2024 tentang Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan (GISA)

Peraturan Bupati Bogor Nomor 21 Tahun 2024 tentang Evaluasi Kabupaten Layak Anak (KLA) dan Penghargaan di Tingkat Kecamatan dan Desa/Kelurahan