

## Implementasi Otonomi dalam Kebijakan Program Gerai untuk Layanan Istimewa (Geulis) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandung

Shakila Adzira Putri Prasetyo<sup>1</sup>, Nazwa Nafisha Januariska<sup>2</sup>, Shidqi Abdillah<sup>3</sup>,  
Rudiana<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup> Ilmu Pemerintahan, Universitas Padjadjaran

e-mail : [shakila23001@mail.unpad.ac.id](mailto:shakila23001@mail.unpad.ac.id)<sup>1</sup>, [nazwa23009@mail.unpad.ac.id](mailto:nazwa23009@mail.unpad.ac.id)<sup>2</sup>,  
[shidqi23001@mail.unpad.ac.id](mailto:shidqi23001@mail.unpad.ac.id)<sup>3</sup>, [rudiana@unpad.ac.id](mailto:rudiana@unpad.ac.id)<sup>4</sup>

### Abstrak

Pelaksanaan prinsip otonomi daerah dalam program Gerai untuk Layanan Istimewa (GEULIS) oleh Disdukcapil Kota Bandung memiliki tujuan untuk meningkatkan kemudahan masyarakat terhadap layanan publik. Program ini melibatkan berbagai pihak, termasuk pemerintah daerah dan pihak swasta dalam pengelolaan layanan yang berbasis pada kebutuhan masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pengumpulan data melalui studi kepustakaan dan wawancara dengan informan dari Disdukcapil Kota Bandung. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan prinsip otonomi daerah dalam program GEULIS serta peran stakeholder yang terlibat dalam pelaksanaannya. Temuan penelitian menunjukkan bahwa prinsip otonomi daerah dapat diterapkan dengan memberikan kekuasaan penuh kepada pemerintah daerah untuk menyesuaikan kebijakan dengan kebutuhan masyarakat. Selain itu, komunikasi yang baik antara pemerintah kota, DPRD, dan pihak swasta turut memengaruhi keberhasilan program ini. Walaupun begitu, terdapat beberapa tantangan yang dihadapi dalam program ini seperti keterbatasan sumber daya manusia dan kebijakan yang diterapkan oleh pihak swasta terkait pengelolaan gerai.

**Kata Kunci:** *Otonomi Daerah, Inovasi Pelayanan Publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.*

### Abstract

The implementation of the principle of regional autonomy in the Gerai untuk Layanan Istimewa (GEULIS) program by the Bandung City Dukcapil Disdukcapil aims to increase the public's ease of access to public services. This program involves various parties, including local government and the private sector, in managing services based on community needs. This research uses qualitative methods by collecting data through literature study and interviews with informants from the Bandung City Population and Civil Registration Department. This research aims to analyze the application of the principles of regional autonomy in the GEULIS program and the role of stakeholders involved in its implementation. Research findings show that the principle of regional autonomy can be implemented by giving full power to regional governments to adapt policies to community needs. Apart from that, good communication between the city government, DPRD, and the private sector also influences the success of this program. However, there are several challenges faced in this program, such as limited human resources and policies implemented by the private sector regarding outlet management.

**Keywords:** *Regional Autonomy, Public Service Innovation, Population and Civil Registration Services.*

### PENDAHULUAN

Penerapan otonomi daerah di Indonesia memberikan keleluasaan kepada pemerintah daerah untuk mengelola rumah tangganya. Sondang P. S. mengutip pendapat Manan yang menyebutkan bahwa otonomi memiliki arti yaitu dapat mengatur dan mengelola urusan (rumah

tangganya) secara mandiri (Sondang, 2007). Otonomi daerah pada dasarnya adalah hak bagi suatu wilayah otonom untuk mengurus rumah tangganya sendiri. Hak tersebut berasal dari pelimpahan kewenangan dari berbagai urusan pemerintahan pusat yang diberikan kepada daerah. Inti dari otonomi terletak pada kemampuan daerah untuk mengatur dan mengelola urusannya secara mandiri. Hal tersebut mencakup penetapan kebijakan, pelaksanaan, pembiayaan, serta pertanggungjawaban oleh daerah itu sendiri (Widjaja, 2005).

Pemberian otonomi kepada daerah dari segi manajemen pemerintahan bertujuan untuk meningkatkan manfaat dan efisiensi penyelenggaraan pemerintahan, terutama dalam melayani masyarakat dengan memperbanyak jenis-jenis pelayanan dalam berbagai bidang kebutuhan masyarakat (I. Nyoman, 2005). Pelayanan publik memiliki peran penting dalam memberikan manfaat untuk masyarakat di setiap negara. Secara umum, pelayanan publik memiliki pengertian yaitu sebagai bentuk layanan kepada konsumen yang bertujuan memenuhi kebutuhan mereka. Tetapi dalam studi Ilmu Pemerintahan, pihak yang berperan sebagai pelayan adalah pemerintah dan masyarakat berperan sebagai konsumen.

Pelayanan publik harus terus berkembang seiring dengan perubahan zaman dan untuk itu inovasi untuk keperluan pelayanan publik menjadi hal yang sangat penting (Jati, 2011). Inovasi menjadi kunci agar pelayanan publik dapat memberikan manfaat yang maksimal bagi masyarakat. Pentingnya implementasi otonomi daerah dalam pelayanan publik terletak pada kemampuan pemerintah daerah untuk merespons kebutuhan masyarakat dengan lebih tepat dan cepat. Pemberian kewenangan kepada pemerintah daerah, diharapkan mereka dapat lebih fleksibel dalam merancang kebijakan dan program yang sesuai dengan kondisi masyarakat lokal, serta lebih mudah melakukan inovasi yang menguntungkan masyarakat.

Program Gerai untuk Layanan Istimewa (Geulis) yang diluncurkan oleh Disdukcapil Kota Bandung merupakan salah satu contoh implementasi inovasi dalam pelayanan publik yang memanfaatkan prinsip otonomi daerah. Melalui program ini, Disdukcapil berupaya untuk mempermudah akses masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan dengan menghadirkan gerai-gerai yang tersebar di beberapa lokasi strategis. dapat berkembang dan memberikan dampak positif dalam jangka panjang.

## **METODE PENELITIAN**

Metode yang dipakai dalam penulisan ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang bertujuan untuk dapat memahami fenomena sosial secara lebih lanjut. Riset ini melibatkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandung sebagai informan, karena memiliki pengetahuan dan pengalaman yang relevan terkait topik yang akan diteliti.

Pengumpulan data dilakukan melalui dua teknik yaitu studi kepustakaan dan studi lapangan. Studi kepustakaan melibatkan pencarian dan analisis literatur yang relevan dengan topik untuk dipahami konteks dan teori yang dapat menjadi dasar dari penelitian atau riset, sedangkan studi lapangan dilakukan melalui wawancara dengan informan dari Disdukcapil Kota Bandung yaitu Bapak Tanrianto Andhika yang menjabat sebagai analisis pelayanan.

Menurut Moleong, wawancara adalah proses tanya jawab lisan agar bisa mendapat informasi yang dituju secara detail dan mendalam. Lalu Sugiyono mengklasifikasikan wawancara menjadi tiga tahap, yang pertama adalah wawancara terstruktur, semi terstruktur, dan tidak terstruktur. Pada riset ini wawancara yang dilakukan dengan informan dilakukan secara terstruktur dengan menggunakan pertanyaan yang fleksibel agar mendapatkan informasi mendalam terkait topik yang akan dianalisis. Analisis data dilakukan melalui tiga langkah yaitu redaksi, penyajian, dan kesimpulan. Di dalam redaksi melibatkan penyusunan data dari wawancara yang telah dilakukan dan studi kepustakaan, lalu penyajian data pada riset ini dilakukan dalam bentuk naratif yang bertujuan untuk memudahkan pembaca memahami isi dari riset ini. Sedangkan, kesimpulan diambil berdasarkan pada analisis data yang telah dilakukan sebelumnya berdasarkan hasil wawancara.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Penerapan Prinsip Otonomi Daerah dalam Implementasi Program Geulis Kota Bandung

#### 1. Inovasi dalam Program Geulis Kota Bandung

Program layanan Geulis (Gerai untuk Layanan Istimewa) yang diinisiasi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandung merupakan salah satu upaya tepat untuk meningkatkan kemudahan akses dan efisiensi dalam proses pelayanan di bidang administrasi kependudukan. Sebelum dibuatnya program layanan Geulis, seluruh layanan administrasi kependudukan tersebut terpusat di satu lokasi yang mengakibatkan terjadinya antrian panjang serta ketidaknyamanan bagi masyarakat dan juga para petugas di sana. Dalam wawancara yang telah dilakukan, dijelaskan bahwa *“Banyak masyarakat yang datang kesini, jadi kita sebar agar tidak menumpuk”*. Hal tersebut menunjukkan perlunya distribusi layanan agar lebih merata dan mudah diakses oleh masyarakat.

Sebelum adanya program layanan Geulis, Disdukcapil telah menerapkan *Mepeling* (Memberikan Pelayanan Keliling) yang berkeliling ke berbagai lokasi sebagai bentuk upaya untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat di Kota Bandung. Namun walaupun program *Mepeling* ini dapat memberikan akses yang mudah kepada masyarakat Kota Bandung, tetapi metode tersebut masih terbilang tidak efektif karena keterbatasan waktu dan jangkauan lokasi yang kurang untuk diakses oleh para masyarakat di Kota Bandung. Seperti yang diungkapkan di dalam wawancara, *“Mepeling kan mobile keliling ke tiap lokasi, kita perlu juga lokasi yang standby”*. Oleh karena itu, Disdukcapil akhirnya membuat dan memperkenalkan Geulis sebagai solusi yang dapat menyediakan layanan dengan lokasi-lokasi tetap yang strategis di berbagai penjuru Kota Bandung, sehingga para masyarakat yang awalnya kesulitan untuk mendapatkan akses layanan namun sekarang akan lebih mudah karena adanya program layanan Geulis yang tersebar di berbagai tempat.

Salah satu tujuan utama dari adanya program layanan Geulis adalah untuk memperluas penyebaran informasi dan akses terhadap layanan administrasi kependudukan untuk masyarakat di Kota Bandung. Dengan adanya gerai-gerai Geulis, masyarakat tidak perlu lagi untuk datang ke satu tempat yang akan memakan waktu cukup lama untuk mengurus dokumen penting. Keberadaan gerai ini memungkinkan masyarakat di Kota Bandung untuk mendapatkan layanan administrasi dengan lebih cepat dan efisien. Dengan dibukanya gerai-gerai Geulis juga diharapkan dapat mengurangi beban antrian di kantor pusat Disdukcapil dan meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat kepada pelayanan yang telah diberikan.

Inovasi lain yang ditawarkan oleh Geulis adalah penyediaan layanan akhir pekan. Karena banyaknya masyarakat yang terhambat oleh kesibukan pekerjaan selama hari kerja, sehingga tidak memiliki waktu untuk mengurus dokumen penting di Disdukcapil. Dengan adanya layanan pada akhir pekan, maka masyarakat di Kota Bandung kini memiliki kesempatan untuk datang dan mendapatkan pelayanan di hari Sabtu dan Minggu. Seperti yang dinyatakan dalam wawancara *“Biar tidak ada alasan lagi jika Senin-Sabtu sibuk kerja,”* hal tersebut menunjukkan komitmen dari Disdukcapil untuk bisa memberikan solusi bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan waktu. Pada tahap awal pengenalan terdapat beberapa gerai Geulis yang beroperasi di akhir pekan, namun setelah dilakukan berbagai evaluasi akhirnya Disdukcapil memutuskan bahwa hanya akan ada satu lokasi yaitu di Festival Citylink yang sudah cukup untuk beroperasi di akhir pekan dan melayani para masyarakat di Kota Bandung. Keputusan tersebut diambil dengan mempertimbangkan efisiensi jam operasional para petugas yang berada di gerai tersebut.

Program Geulis telah menunjukkan hasil positif dengan meningkatnya minat dari masyarakat untuk memanfaatkan layanan tersebut. Masyarakat di Kota Bandung kini lebih mudah mengakses layanan administrasi kependudukan tanpa harus menunggu lama. Peningkatan jumlah pengunjung di gerai Geulis menjadi sebuah indikator keberhasilan program ini dalam memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan publik yang lebih baik. Selain itu, penyesuaian jam operasional juga dilakukan untuk menghargai waktu kerja para petugas. Dengan adanya kebijakan ini maka petugas dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat yang datang. Melalui program Geulis, Disdukcapil Kota Bandung

telah menunjukkan bahwa pemerintah daerah dapat berkomitmen untuk mendengarkan aspirasi rakyat dan berupaya untuk memberikan solusi atas permasalahan yang ada.

## **2. Regulasi yang Mendukung Program Geulis Kota Bandung**

Program Geulis tidak hanya didorong oleh regulasi nasional, tetapi juga oleh kewenangan daerah untuk mengelola pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat setempat. Dari hasil wawancara dengan Bapak Tantrianto Andhika yang merupakan seorang Analis Pelayanan di Disdukcapil Kota Bandung, regulasi dan prinsip otonomi daerah berjalan seiring untuk mendukung pelaksanaan program Geulis.

Dasar hukum yang digunakan dalam pelaksanaan program Geulis adalah Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) No. 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan. Terdapat aturan dalam Permendagri tersebut yang mengatur tentang percepatan dan distribusi layanan administrasi kependudukan. Berkenaan dengan itu, disebutkan juga bahwa salah satu cara untuk mempercepat distribusi layanan adalah dengan mendirikan gerai layanan yang dapat dijangkau oleh masyarakat tanpa harus menempuh perjalanan jauh atau mengalami hambatan lainnya.

Salah satu prinsip yang diterapkan dalam program Geulis adalah penyebaran layanan yang mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Program Geulis mengutamakan lokasi-lokasi strategis yang dapat dijangkau oleh masyarakat. Hal tersebut memungkinkan masyarakat yang tinggal cukup jauh dari Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung tetap dapat mengakses layanan dengan mudah.

Penyebaran layanan yang lebih luas ini juga dipengaruhi oleh kewenangan daerah yang diberikan melalui prinsip otonomi daerah. Adanya otonomi daerah membuat Pemerintah Kota Bandung melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki kebebasan untuk melakukan inovasi dalam penyebaran layanan yang fleksibel dan sesuai dengan kondisi masyarakat.

## **3. Mekanisme Pengawasan dan Evaluasi Program Geulis Kota Bandung**

Dalam pelaksanaan program Geulis di Kota Bandung, mekanisme pengawasan dan evaluasi sangat diperlukan agar mengetahui bahwa program tersebut dapat terlaksana sesuai dengan yang diinginkan dan dapat memberikan manfaat yang terbaik kepada masyarakat yang memerlukan layanan kependudukan. Mekanisme pengawasan pada program Geulis di Kota Bandung dilakukan melalui pengawasan dari internal dan juga eksternal yang keduanya akan saling melengkapi.

Pengawasan internal dilakukan melalui sistem monitoring yang dikenal dengan sebutan Monalisa. Di dalam sistem tersebut memungkinkan pemantauan aktivitas harian para operator, sehingga kinerja mereka dapat dievaluasi secara berkala. Dengan adanya sistem tersebut maka para pengawas dapat mengetahui secara rinci apa yang dikerjakan oleh setiap operator. Selain itu melalui aplikasi Monalisa, informasi yang lengkap dan tepat mengenai pelaksanaan layanan administrasi kependudukan dapat diperoleh termasuk pencetakan KTP-el, KIA, dan pengecekan data ganda. Aplikasi tersebut secara resmi diterbitkan oleh Sekretaris Daerah Kota Bandung yaitu Ema Sumarna, yang dihadiri oleh Kepala Disdukcapil Provinsi Jawa Barat dan Kepala Cabang Dinas Pendidikan Wilayah. Monalisa dirancang untuk meningkatkan efisiensi kerja Disdukcapil dalam memonitor pelaksanaan layanan administrasi kependudukan. Hal ini memberikan gambaran yang jelas mengenai kinerja mereka dalam menjalankan tugas yang telah ditetapkan, serta membantu dalam mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan.

Selain dari sisi internal, pengawasan juga dilakukan dari sisi eksternal. Pengawasan dari eksternal melibatkan lembaga seperti Ombudsman Provinsi Jawa Barat dan partisipasi dari masyarakat. Ombudsman Provinsi Jawa Barat dinaungi oleh Ombudsman RI yang memiliki peran, tanggung jawab, dan kekuasaan yang penting terutama dalam mengawasi layanan publik. Berdasarkan UU Nomor 37 Tahun 2008, Ombudsman RI bertugas untuk mengawasi pelaksanaan layanan publik yang dilakukan oleh pemerintah dan penyelenggara negara, baik di tingkat pusat maupun daerah, mencakup layanan yang disediakan oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dan Badan Hukum Milik Negara (BHMN), serta badan swasta atau individu yang diberikan tugas untuk

menyelenggarakan layanan publik tertentu. Ombudsman RI juga bertanggung jawab untuk menerima, memeriksa, dan menindaklanjuti laporan mengenai dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan layanan publik. Mereka memiliki wewenang untuk menuntut bukti keterangan dan memanggil pihak terkait, serta memberikan solusi mengenai penyelesaian laporan termasuk saran untuk pembayaran ganti rugi kepada pihak yang dirugikan.

Sementara masyarakat memiliki peran penting dalam memberikan umpan balik melalui berbagai saluran, termasuk media sosial dan aplikasi pengaduan resmi. Pengaduan dari masyarakat menjadi salah satu sumber yang dapat mengevaluasi kinerja program dari pelayanan tersebut yang kurang memadai. Partisipasi masyarakat di dalam proses pengawasan dan evaluasi sangat penting, dengan kemajuan teknologi dan akses informasi yang semakin mudah maka masyarakat dapat lebih aktif untuk menyampaikan pendapat dan keluhan yang mereka rasakan terhadap suatu layanan sehingga menciptakan adanya transparansi dalam penyelenggaraan program, serta membuat pemerintah untuk lebih responsif terhadap masyarakat.

### **Peran Stakeholder dalam Implementasi Program Geulis Kota Bandung**

Peran *stakeholder* menjadi salah satu kunci keberhasilan dalam implementasi program Geulis di Kota Bandung. Berdasarkan hasil wawancara, diketahui terdapat tiga kelompok *stakeholder* utama yang berkontribusi yaitu Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD), pemerintah kota (pemkot), dan pihak swasta. Peran masing-masing stakeholder saling melengkapi untuk mewujudkan tujuan program.

#### **1. Peran DPRD**

DPRD memegang peranan penting dalam pengambilan keputusan dalam alokasi anggaran program Geulis. Peran tersebut dimulai dengan proses pengajuan proposal oleh Disdukcapil yang memuat perencanaan rinci, seperti tujuan program, lokasi gerai, serta dampaknya bagi masyarakat. Proposal tersebut menjadi dasar pertimbangan bagi DPRD dalam menyetujui pengalokasian anggaran. Seperti yang disampaikan oleh Bapak Tantrianto, *"DPRD itu perannya untuk ketok palu anggaran. Kita tuh buat proposal dan pengajuan, menjelaskan bahwa ada rencana untuk buat gerai di mana. Karena pasti ditanya ini untuk apa, tujuannya untuk apa, fungsinya untuk apa, kedepannya bakal kayak gimana"*.

Proses tersebut tidak hanya sekadar formalitas, tetapi melibatkan diskusi antara pihak eksekutif dan legislatif. DPRD perlu memahami tingkat kepentingan dan keterkaitan program dengan kebutuhan masyarakat agar dapat memberikan persetujuan. *"Kalau sudah di-acc, nantidi-acc anggarannya. 'Oh iya ini bagus nih ternyata programnya, yaudah acc,"* tambahnya. Setelah anggaran disetujui, dana yang diperlukan dapat digunakan untuk merealisasikan program.

Dukungan dari DPRD terhadap program Geulis mencerminkan komitmen legislatif dalam mendukung program pelayanan publik yang inovatif. Program ini tidak hanya meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan, tetapi juga menjadi contoh sinergi yang baik antara eksekutif dan legislatif dalam mewujudkan inovasi program pelayanan publik. Kolaborasi yang baik antara DPRD dan Disdukcapil menunjukkan pentingnya hubungan yang harmonis antara kedua lembaga ini dalam menjalankan program yang berdampak langsung pada masyarakat.

#### **2. Peran Pemerintah Kota**

Pemerintah Kota Bandung juga berperan dalam implementasi program Geulis. Peran tersebut tidak hanya dipegang oleh walikota sebagai pimpinan daerah, tetapi juga melibatkan dinas-dinas terkait yang berkolaborasi untuk memastikan program berjalan sesuai rencana. Bapak Tantrianto dalam wawancara menyebutkan, *"Pemkot juga nggak cuma wali kota, tetapi ada dinas-dinas lain"*.

Salah satu dinas yang berperan penting adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP). Dinas ini memiliki tanggung jawab dalam mengelola Nomor Pokok Pengusaha (NPP) dan Gerai Pelayanan Publik (GPP), termasuk bekerja sama dengan pihak swasta seperti Summarecon untuk menyediakan lokasi gerai. *"Ada, PTSP. PTSP kan dia yang pemilik NPP sama GPP. GPP yang Summarecon,"* ungkap

beliau. Dengan adanya izin tersebut, Disdukcapil dapat memanfaatkan lokasi yang strategis untuk mendirikan gerai layanan. Selain DPMPTSP, Disdukcapil sendiri sebagai dinas pelaksana utama bertanggung jawab atas pengelolaan operasional gerai. Disdukcapil memastikan bahwa gerai dilengkapi oleh fasilitas yang memadai dan tenaga pelayan yang kompeten.

### 3. Peran Pihak Swasta

Pihak swasta dalam hal ini berperan sebagai penyedia tempat, seperti pengelola pusat perbelanjaan. Bapak Tantrianto menuturkan, *"Pihak swasta itu yang memberi tempat. Kalau mereka nggak nyiapin tempat, nanti kita juga nggak ada tempatnya"*. Kerja sama tersebut memungkinkan gerai Geulis hadir di tempat yang mudah diakses oleh masyarakat, seperti mal.

Lokasi strategis tersebut memberikan kenyamanan bagi pengguna layanan agar tidak perlu jauh-jauh datang ke kantor pusat Disdukcapil Kota Bandung yang sering kali penuh.

Namun kerja sama dengan pihak swasta tidak selalu berjalan mulus. Tantangan yang dihadapi terkait dengan perbedaan orientasi antara pemerintah dan pengelola mal. Bapak Tantrianto menambahkan, *"Kadang-kadang mal itu profit oriented. Kalau tenant tidak menghasilkan rupiah buat mereka, itu menjadi kendala. Sedangkan kita menghasilkan profit-nya dari parkir. Semakin banyak pengunjung ke kita berarti otomatis banyak masyarakat yang parkir di tempat mereka."* Pernyataan ini menggambarkan bahwa meskipun program Geulis memberikan manfaat tidak langsung bagi mal tersebut, tetap ada perbedaan fokus antara pelayanan publik dan keuntungan finansial yang sering menjadi tantangan dalam menciptakan hubungan kerja sama harmonis.

Kerja sama antara stakeholder terbukti sangat berkontribusi terhadap keberhasilan program Geulis. Kombinasi antara dukungan anggaran dari DPRD, pengelolaan administratif oleh pemkot, dan penyediaan tempat oleh pihak swasta membuat masyarakat mendapatkan akses yang lebih mudah dan efisien terhadap layanan kependudukan. Keterlibatan semua pihak merupakan syarat penting bagi keberlangsungan program.

### Faktor-Faktor yang Memengaruhi Keberhasilan dalam Implementasi Program Geulis Kota Bandung

Keberhasilan program Geulis di Kota Bandung tidak lepas dari berbagai faktor pendukung yang saling berkaitan. Berdasarkan hasil wawancara, terdapat beberapa faktor utama yang memengaruhi keberhasilan program ini. Dukungan dari stakeholder menjadi salah satu aspek utama keberhasilan program Geulis. Dalam hal ini, DPRD dan Pemerintah Kota (pemkot) Bandung memegang peranan penting, terutama dalam hal penyediaan anggaran dan dukungan administratif. Sebagai contoh, DPRD Kota Bandung tidak hanya memberikan dukungan finansial melalui pengesahan anggaran, tetapi juga secara langsung memfasilitasi keberadaan gerai Geulis di Gedung DPRD. Bapak

Tantrianto menjelaskan, *"Kalau di Bandung, alhamdulillah Disdukcapil selalu didukung oleh DPRD-nya juga. Kita malah jadi pertama dan mungkin satu-satunya di Indonesia yang punya gerai di Gedung DPRD."*

Tidak hanya itu, Pemkot Bandung juga mendukung penuh pelaksanaan program melalui pengelolaan fasilitas. Dukungan yang harmonis antara eksekutif dan legislatif di tingkat lokal memberikan landasan kuat bagi keberhasilan implementasi program Geulis. Kegiatan ini menciptakan lingkungan yang mendukung untuk inovasi pelayanan publik, termasuk pembukaan gerai di lokasi-lokasi strategis seperti pusat perbelanjaan. *"Kita juga Geulis jadi yang pertama buka di mal,"* tambah beliau.

Selain itu, adanya kerja sama dengan pihak swasta juga menjadi faktor pendukung. Pengelola mal menyediakan lokasi gerai Geulis tanpa memungut biaya sewa. *"Dulu waktu bikin di mal ada perjanjian kerja sama, kita nggak perlu bayar sepeserpun buat sewa lahan. Jadi kita cuma buat listrik dan segala macam gitu aja,"* jelasnya. Perjanjian tersebut menunjukkan pentingnya menjaga hubungan baik dengan pihak swasta demi keberlanjutan program.

Keberhasilan program Geulis juga dipengaruhi oleh kebijakan lokal dan nasional. Pada tingkat lokal, dukungan dari Pemkot dan DPRD menjadi landasan utama dalam perencanaan dan implementasi program. Kebijakan anggaran yang mendukung inovasi pelayanan publik membuat Disdukcapil dapat merealisasikan konsep Geulis. Di tingkat nasional, kebijakan yang mendukung adalah peraturan dari Kementerian Dalam Negeri (Permendagri) No. 16 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan. Namun yang menarik adalah Disdukcapil Kota Bandung telah lebih dahulu menginisiasi program Geulis sebelum adanya Permendagri yang secara khusus mengatur hal ini. *“Kalau nasional, dari segi aturan tadi yaitu Permendagri, cuma kita tuh justru sebelum ada Permendagri sudah lebih dulu bikin. Karena kita berdasar dari itu tadi, aduan masyarakat,”* ujar Bapak Tantrianto.

### **Faktor-Faktor yang Menjadi Tantangan dalam Implementasi Program Geulis Kota Bandung**

Implementasi Program Gerai Layanan Istimewa (Geulis) di Kota Bandung menghadapi berbagai tantangan yang dapat mempengaruhi efektivitasnya. Program tersebut bertujuan untuk meningkatkan layanan publik kepada masyarakat di Kota Bandung yang kesulitan. Namun jika dilihat dari hasil wawancara yang telah dilakukan ternyata menunjukkan adanya beberapa faktor yang menjadi tantangan dan kendala utama di dalam proses pelaksanaan program layanan tersebut yang harus dikelola dengan baik agar dapat berjalan dengan maksimal.

Salah satu kendala yang cukup signifikan dalam program ini adalah kerjasama yang berkelanjutan dengan pihak swasta atau pihak mall yang memiliki gerai disana. Status gerai yang dianggap *“gratis”* seringkali menyebabkan perpindahan lokasi, sehingga dapat mengganggu stabilitas layanan program Geulis. Selain itu juga terdapat kebijakan yang diterapkan oleh pihak mall yang menyebabkan kendala, di mana beberapa mall mewajibkan penggunaan internet dari penyedia lokal meskipun program Geulis sudah memiliki infrastruktur jaringan sendiri. Karena hal itulah yang menyebabkan ketidaknyamanan dan membatasi fleksibilitas dari operasional program Geulis.

Selain dari kebijakan yang diberikan oleh pihak mall, ada beberapa tantangan lain yaitu masalah biaya parkir di dalam lingkup mall. Para petugas di gerai Geulis yang bertugas di lingkup mall diharuskan membayar tiket parkir, hal tersebut dapat menjadi beban tambahan bagi para petugas. Seperti yang sudah disampaikan oleh Bapak Tantrianto, bahwa *“terus juga kalau di mall kan berbayar ya kayak parkir, petugas juga kan bukan petugas mall jadi tetap harus ada tiap hari. Kasihan lah si petugas harus bayar parkir.”* Pihak dari program Geulis telah berupaya mengatasi hal ini dengan memberikan keringanan biaya parkir bagi petugas di gerai tersebut namun potensi gangguan pasti akan tetap ada. Selain masalah bayar parkir, tantangan koordinasi dengan pihak swasta terutama pemilik mal juga menjadi tantangan yang cukup besar karena orientasi profit mereka. Meskipun program Geulis tidak menghasilkan pendapatan langsung dari iuran namun keuntungan bagi mall lebih bersifat tidak langsung melalui peningkatan jumlah pengunjung dari aktivitas parkir. Maka dari itu, diperlukan komunikasi dan negosiasi yang lebih kuat untuk mencapai kesepakatan yang bisa saling menguntungkan.

Keterbatasan sumber daya manusia (SDM) juga menjadi hambatan utama dalam implementasi program Geulis ini. Dengan adanya beberapa gerai di berbagai lokasi seperti Festival Citylink (FCL), Metro Indah Mall (MIM), dan BTC, maka kebutuhan tenaga kerja atau petugas yang diperlukan meningkat. Namun penerimaan ASN tidak dilakukan setiap bulan dan aturan baru yang mulai berlaku pada bulan Desember akan semakin ketat terhadap non-ASN sehingga dapat mempengaruhi ketersediaan SDM dan kualitas pelayanan di program Geulis.

### **SIMPULAN**

Program Geulis Kota Bandung merupakan contoh dari penerapan prinsip otonomi daerah melalui inovasi, regulasi, dan pengawasan. Inovasi diwujudkan dengan mendirikan gerai di lokasi strategis seperti mal dan gedung DPRD serta menyediakan layanan akhir pekan, sementara untuk regulasi didukung oleh Permendagri No. 19 Tahun 2018 dan kebijakan lokal yang memungkinkan penyesuaian pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat. Untuk pengawasan dilakukan melalui aplikasi Monalisa, partisipasi Ombudsman, dan masyarakat yang memastikan pelayanan publik berjalan inovatif, efektif, dan responsif. Keberhasilan program ini juga didukung

oleh kolaborasi DPRD dalam penganggaran, pemerintah kota melalui dinas terkait dalam pengelolaan operasional, dan pihak swasta sebagai penyedia lokasi gerai.

Meski terdapat tantangan seperti kerjasama berkelanjutan dengan mal, negosiasi dengan pihak swasta yang berorientasi profit, serta keterbatasan SDM akibat regulasi ASN, kerja sama antar-*stakeholder* berhasil meningkatkan efisiensi pelayanan publik. Selain itu juga kebijakan lokal dan nasional, termasuk Permendagri No. 16 Tahun 2018 dapat memberikan landasan kuat untuk keberlanjutan program ini. Disdukcapil bahkan telah menginisiasi Program Geulis sebelum adanya regulasi tersebut sebagai respons terhadap kebutuhan masyarakat. Untuk mengatasi berbagai tantangan, diperlukan pengelolaan SDM yang lebih baik dan kerja sama yang lebih efektif, terutama dengan pihak swasta agar program ini dapat terus berinovasi dan memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Dye, Thomas R. (1978). *Understanding Public Policy*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- HAW. Widjaja, 2005. *Penyelenggaraan Otonomi Di Indonesia*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- I. Nyoman S., 2005. *Efektifitas Implementasi Kebijakan Otonomi Daerah*. Jakarta: Citra Utama.
- Istianto, F. S. (2005). *Otonomi Daerah: Konsep dan Implementasi*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.
- Kansil, C. (2004). *Otonomi Daerah dalam Perspektif Hukum Administrasi Negara*. Jakarta: Rajawali Press.
- Moleong, Lexy J. (2008). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mulyadi (2015), *Study Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*, Bandung: Alfabeta.
- Saleh, S. (2010). *Desentralisasi dan Otonomi Daerah di Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sondang P. Siagian, 2007. *Administrasi Pembangunan, Konsep, Dimensi dan Strateginya*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Subarsono. (2011). *Analisis Kebijakan Publik: Konsep, Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan; Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Thoha, M. (2008). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Elkesaki, R. ', Oktaviani, R. D., & Setyahrambang, M. P. (2021). INOVASI PELAYANAN PUBLIK DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL DI KOTA BANDUNG. *Jurnal Caraka Prabu*, 5(1), 69–90.
- Hamid, A. (2011). Otonomi Daerah dan Kualitas Pelayanan Publik. *JURNAL ACADEMICA Fisip Untad*, 3(1), 535-546.
- Jati, W. R. (2011). Inovasi Pelayanan Publik Setengah Hati: Studi Pelayanan Publik di SAMSAT Kota Yogyakarta. *JSP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*
- Lester, J. P., & Stewart, J. P. (2000). *Public Policy: An Evolutionary Approach*. Belmont, CA: Wadsworth.
- Mardiasmo, D., & Prasetyo, E. (2020). Inovasi Pelayanan Publik: Teori dan Praktik. *Jurnal Administrasi Publik*, 10(2), 123-135.
- Muin, F. (2012). *Akuntabilitas Keuangan dalam Otonomi Daerah*. Malang: UMM Press.
- Nugroho, R. (2014). Evaluasi Kebijakan Publik: Konsep dan Praktik. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 2(1), 1-15.
- Putri, V. J. (2018). Pemberdayaan Masyarakat dalam Kerangka Otonomi Daerah. *Jurnal Administrasi Publik*, 10(2), 145-160.
- Sari, R. A., & Hidayati, N. (2021). Dampak Inovasi Teknologi Informasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 8(1), 45-60.
- Wibawa, S. (2014). Peran Evaluasi dalam Kebijakan Publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 6(2), 123-135.
- Zainuddin, M., & Rahmawati, S. (2023). Kolaborasi antara Pemerintah dan Masyarakat dalam Inovasi Pelayanan Publik. *Jurnal Manajemen Publik*, 12(1), 89-102.

- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. (2024). *Lahirnya Monalisa untuk Mempermudah Pemantauan dan Pelaporan Administrasi Kependudukan*. Diakses dari <https://disdukcapil.bandung.go.id/beritadetail/lahirnya-monalisa-untuk-mempermudah-pemantauan-dan-pelaporan-administrasi-kependudukan>
- DISDUKCAPIL KOTA BANDUNG*. (n.d.). Diakses dari <https://disdukcapil.bandung.go.id/berita-detail/hadir-geulis-barugeulisummarecon>
- Sekretariat Kabinet Republik Indonesia. (2022). *Peran Ombudsman RI dalam Peningkatan Pelayanan Publik*. Diakses dari <https://setkab.go.id/peranombudsman-ri-dalam-peningkatan-pelayanan-publik/>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah.
- Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.
- Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 08 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan.