



Universitas Katolik Parahyangan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Terakreditasi A

SK BAN-PT NO. 3100/SK/BAN-PT/Ak-PPJ/S/V/2020

Implementasi Program (Mepeling) Memberikan Pelayanan Keliling

Pembuatan Akta Kelahiran di Kota Bandung

Skripsi

Oleh

Karina Azhara

2017310001

Bandung

2021



Universitas Katolik Parahyangan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Terakreditasi A

SK BAN-PT NO. 3100/SK/BAN-PT/Ak-PPJ/S/V/2020

Implementasi Program (Mepeling) Memberikan Pelayanan Keliling

Pembuatan Akta Kelahiran di Kota Bandung

Skripsi

Oleh

Karina Azhara

2017310001

Pembimbing

Susana Ani Berliyanti Dra., M.Si

Bandung

2021

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan Administrasi Publik
Program Studi Ilmu Administrasi Publik



Tanda Pengesahan Skripsi

Nama : Karina Azhara
Nomor Pokok : 2017310001
Judul : Implementasi Program (Mepeling) Memberikan Pelayanan Keliling Pembuatan Akta Kelahiran di Kota Bandung

Telah diuji dalam Ujian Sidang
jenjang Sarjana Pada Jumat, 13
Agustus 2021
Dan dinyatakan **LULUS**

Tim Penguji

Ketua sidang merangkap anggota

Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si. :

Sekretaris

Susana Ani Berliyanti, Dra., M.Si. :

Anggota

Hubertus Hasan, Drs., M.Si. :

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Karina Azhara

NPM : 2017310001

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Judul : Implementasi Program (Mepeling) Memberikan Pelayanan Keliling Pembuatan Akta Kelahiran di Kota Bandung

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat pihak lain yang dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, 16 Juli 2021



Karina Azhara

Abstrak

Nama : Karina Azhara

Npm : 2017310001

Judul : Implementasi Program (Mepeling) Memberikan Pelayanan Keliling Pembuatan Akta Kelahiran di Kota Bandung

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui keberhasilan implementasi Program Mepeling pembuatan akta kelahiran di Kota Bandung. Teori yang digunakan adalah teori *New Public Management*. Teori ini menekankan pentingnya empat elemen dalam pelayanan administrasi yaitu kecepatan, kelenturan (fleksibilitas), integrasi, dan inovasi, serta proses pelayanan yang lebih dekat dengan masyarakat.

Metode yang digunakan adalah metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara dan observasi. Wawancara dilakukan kepada petugas yang melayani serta masyarakat pengguna Program Mepeling. Sementara observasi dilakukan pada proses pelayanan Mepeling di tiga lokasi yaitu di Kantor Kecamatan Buah Batu, Kantor Kecamatan Antapani, dan Kantor Kecamatan Ujung Berung.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Program Mepeling pembuatan akta kelahiran di Kota Bandung sudah berhasil. Indikator kecepatan terpenuhi dengan adanya kesederhanaan prosedur yang diberikan kepada masyarakat serta kepastian waktu pelayanan yaitu satu hari jadi. Selanjutnya, kelenturan (fleksibilitas) dibuktikan dengan adanya kemudahan akses informasi yang masyarakat dapatkan. Integrasi ditunjukkan dengan adanya petugas pelayanan yang melaksanakan tugas sesuai dengan kemampuan. Indikator terakhir yaitu inovasi terlihat adanya kenyamanan dan keamanan yang dirasakan masyarakat.

Kata kunci: Pelayanan publik, Implementasi, *New Public Management*, Mepeling.

Abstract

Name : Karina Azhara

Npm : 2017310001

Title : Program Implementation (Mepeling) Providing Mobile Services for Making Birth Certificates in the City of Bandung

This study aims to determine the success of the implementation of the Mepeling Program for making birth certificates in the city of Bandung. The theory used is the theory of New Public Management. This theory emphasizes the importance of four elements in administrative services, namely speed, flexibility (flexibility), integration, and innovation, as well as service processes that are closer to the community.

The method used is a qualitative method with data collection techniques through interviews and observations. Interviews were conducted with officers who serve as well as community users of the Mepeling Program. While observations were made on the Mepeling service process in three locations, namely at the Buah Batu District Office, Antapani District Office, and Ujung Berung District Office.

The results of the study indicate that the implementation of the Mepeling Program for making birth certificates in the city of Bandung has been successful. The speed indicator is fulfilled by the simplicity of the procedures provided to the community and the certainty of service time, which is one day. Furthermore, flexibility (flexibility) is evidenced by the ease of access to information that the public gets. Integration is indicated by the presence of service officers who carry out tasks according to their abilities. The last indicator, namely innovation, shows the comfort and security felt by the community.

Keywords: Public Service, Implementation, *New Public Management*, Mepeling.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT karena dengan rahmat dan karunianya, akhirnya penulis dapat menyelesaikan Rancangan Penelitian ini yang berjudul “Implementasi Program (Mepeling) Memberikan Pelayanan Keliling Pembuatan Akta Kelahiran di Kota Bandung”

Karya tulis ini digunakan untuk dapat melanjutkan kepada Skripsi, dan juga untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik pada jenjang pendidikan Strata Satu pada program studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Parahyangan.

Penulis menyadari bahwa penulisan Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, dan juga mungkin kesalahan yang dibuat oleh penulis. Adapun Kritik dan Saran yang membangun diharapkan dapat membuat Rancangan Penelitian menjadi lebih baik, dan sempurna.

Pada kesempatan ini, penulis juga menyadari bahwa penelitian ini tidak akan berjalan dengan baik, apabil tidak adanya bantuan dan dorongan dari pihak lain. Sehingga penulis mengucapkan terima kasih banyak yang pertama kepada Allah SWT, atas segala Rahmat, dan Hidayah.

Dalam kesempatan ini pula, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Mangadar Situmorang, Ph.D. selaku Rektor Universitas Katolik Parahyangan;
2. Bapak Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Katolik Parahyangan (UNPAR) Bandung;
3. Bapak Trisno Sakti Herwanto, S.IP., MPA, selaku Ketua Program Ilmu Administrasi Publik;
4. Ibu Susana Ani Berliyanti, Dra., M. Si, selaku Dosen Pembimbing, yang telah sabar, dan banyak meluangkan waktunya untuk membimbing penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Rancangan Penelitian ini dengan baik;
5. Ibu Tutik Rachmawati, SIP., MA., PhD, Ibu Susana Ani Berliyanti, Dra., M.Si, Ibu Gina Ningsih Yuwono Dra., M.Si, Ibu Indraswari M.A., Ph.D, Bapak Dr. Pius Suratman Kartasmita PhD, Bapak Dr.Pius Sugeng Prasetyo, M.Si., Bapak Dr. Ulber Silalahi, M.A, Bapak Deny Marcelinus Tri Aryadi, Drs., M.Si., Bapak Hubertus Hasan Ismail, Drs., M.Si., Bapak Kristian Widya Wicaksono, S.Sos. M.Si., Bapak Trisno Sakti Herwanto, S.IP., MPA, yang telah mengajari pelajaran kepada penulis selama menjadi mahasiswa Unpar;
6. Ibu Hanny Diah Hendrawatty, SH. MAP. Selaku Kepala Seksi Inovasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung;

7. Ibu Astri, Bapak Dedi Cahyadi, Bapak Bayu selaku staff bagian umum dan kepegawaian serta pengurus program Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
8. Bapak Rahmat selaku sekretaris Kecamatan Antapani Kota Bandung yang senantiasa memberi informasi kepada penulis;
9. Seluruh masyarakat pengguna program yang telah bersedia dimintai informasi oleh penulis;
10. Keluarga penulis yang senantiasa mendoakan, memberi semangat dan dukungan kepada penulis;
11. Orang tua, dan kaka tercinta, yang selalu memberikan motivasi, semangat, dan dukungan;
12. Sosok penting dalam kehidupan penulis yaitu Galih Pangestu, yang senantiasa membantu penulis dalam segala hal dan selalu menjadi tempat penulis untuk mengeluh;
13. Sahabat selama di Unpar: Tanti Ariffianti, Zahra Alzena, Abieza Syamsu, Yollanda Firza S, Fransisca Jily Ayu B, Desti Krisnasakti, Shaquella Gracia, Inggit Safitri, yang selalu memberikan support, cerita, dan pengalaman berharga kepada penulis, selama menjadi bagian dari Mahasiswa Unpar
14. Sahabat dari Universitas lain: Fahira Zalfa N, Ilham Maulana, Ka Haris.
15. Teman-teman seperbimbingan: Abieza Syamsu, Desti Krisnasakti, Shaquella Gracia, Ronaldo Estrada, Shinta Refta, Riesya Khoirun Nisa.
16. Teman-teman Ilmu Administrasi Publik Angkatan 2017 yang masih berjuang dalam menjalankan Rancangan Penelitian dan Skripsi.

17. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu-persatu, yang juga telah mendukung penulis selama ini.

Bandung, 2 Juli 2021

Karina Azhara

DAFTAR ISI

Abstrak	i
Abstract	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Pertanyaan Penelitian	11
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA	13
2. Tinjauan Konseptual	13
2.1 Kebijakan	13
2.2 Kebijakan Publik.....	14
2.3 Pengertian Implementasi.....	14
2.4 Implementasi Kebijakan	15
2.5 Program.....	17
2.6 Pengertian New Public Management.....	17
2.7 Model New Public Management	18
2.8 Model Penelitian	19
BAB III METODE PENELITIAN.....	22
3.1 Metode Penelitian	22
3.2 Peran Peneliti	23
3.3 Lokasi Penelitian.....	23
3.4 Sumber Data.....	24
3.4.1 Data Primer	24
3.4.2 Data Sekunder.....	24
3.5 Prosedur Pengumpulan Data.....	24
3.5.1 Observasi.....	25
3.5.2 Wawancara.....	25

3.5.3	Studi Dokumen	26
3.6	Analisis Data	26
3.7	Pengecekan keabsahan data.....	27
3.8	Operasionalisasi Variabel.....	27
BAB IV PROFIL PENELITIAN		29
4.1	Program MEPELING (Memberikan Pelayanan Keliling)	29
4.2	Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung	31
4.2.1	Visi Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung ...	32
4.2.2	Tugas Pokok dan Fungsi Disdukcapil Kota Bandung	34
4.2.3	Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung	35
4.2.4	Tugas Pokok dan Fungsi Penyelenggara Program Mepeling Pembuatan Akta Kelahiran	37
4.2.5	Struktur Penyelenggara Program Mepeling Pembuatan Akta Kelahiran	39
BAB V HASIL PENELITIAN		40
5.1	Kecepatan.....	41
5.1.1	Kesederhanaan Prosedur.....	41
5.1.2	Kepastian Waktu.....	47
5.2	Kelenturan (Fleksibilitas).....	49
5.2.1	Kemudahan Akses Informasi.....	49
5.3	Integrasi.....	52
5.3.1	Adanya staff yang sesuai dengan jabatannya	52
5.4	Inovasi.....	59
5.4.1	Keramahan dan Kesopanan Pegawai.....	59
5.4.2	Kenyamanan dan Keamanan	60
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN		62
6.1	Kesimpulan	62
6.2	Saran	63
Daftar Pustaka		64
TRANSKIP WAWANCARA.....		72
LAMPIRAN.....		101
LAMPIRAN 2.....		104

DAFTAR GAMBAR

1.1 Alur pelayanan	8
Bagan 2.1 Model Penelitian	21
Bagan 4.1 Struktur Organisasi Disdukcapil	37
Bagan 4.2. Struktur Penyelenggara Program Mepeling Pembuatan Akta Kelahiran	39

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Operasional Variabel	28
Tabel 5.1 Persyaratan Pengguna Program Mepeling	43
Tabel 5.2 Manfaat yang dirasakan oleh masyarakat pengguna program Mepeling	47
Tabel 5.3 Penyebarluasan Informasi	52
Tabel 5.4 Keahlian Tim Pengurus	57

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di Indonesia selain terdapat hak asasi manusia, negara pun mengakui adanya hak identitas anak. Hak identitas anak harus dipenuhi oleh negara akan berpengaruh terhadap hak-hak anak sebagai warga negara. Apabila negara tidak memenuhi hak identitas anak, maka seorang anak tidak akan mendapatkan haknya sebagai warga negara. Hak identitas anak merupakan hak dasar setiap anak yang wajib diberikan oleh negara kepada seorang anak sejak saat anak tersebut lahir. Negara wajib memberikan hak identitas anak sebagai bentuk pengakuan dan bukti hukum bahwa seorang anak itu ada dan mudah untuk dikenali.

Salah satu bentuk hak identitas anak yaitu berupa akta kelahiran. Akta kelahiran merupakan hasil pencatatan identitas kelahiran seorang anak yang berupa dokumen resmi dan memiliki kekuatan hukum sebagai alat bukti identitas diri dan status kewarganegaraan.

Konvensi PBB tahun 1989 tentang hak-hak anak Pasal 7 menyatakan setiap anak berhak memiliki kewarganegaraan dan berhak kelahirannya dicatat dalam catatan resmi.¹ Dan pada Pasal 8 yang menyatakan bahwa setiap anak perlu

¹Unicef Indonesia "*Hak-Hak Anak*". Unicef.org (1989). Diakses 16 Juli 2021, dari <https://www.unicef.org/indonesia/id/konvensi-hak-anak-versi-anak-anak>

memiliki identitas agar mendapatkan bantuan dari pemerintah jika salah satu identitasnya hilang seperti identitas nama, kewarganegaraan, dan ikatan keluarga.²

Seorang anak akan beresiko untuk dieksploitasi dan diperdagangkan secara seksual, dieksploitasi sebagai pekerja anak, dan dipaksa menikah, apabila anak tersebut tidak memiliki dan tidak tercatat dalam akta kelahiran. Serta apabila seorang anak tidak memiliki akta kelahiran, anak tersebut akan kehilangan hak pendidikan, ekonomi, dan hak lainnya.

Pembuatan akta kelahiran tentu memiliki banyak manfaat yaitu sebagai berikut:

- a. Sebagai hubungan hukum antara anak dengan orang tuanya;
- b. Bukti awal kewarganegaraan dan identitas diri pertama yang dimiliki anak;
- c. Sebagai instrument untuk mendapatkan pendidikan, kesehatan, sosial dan perlindungan anak;
- d. Terhindar dari pemalsuan umur, perkawinan di bawah umur, tindak kekerasan anak, perdagangan anak, adopsi ilegal dan eksploitasi seksual.³

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perlindungan Anak Pasal 27, menyatakan bahwa akta kelahiran merupakan identitas diri yang harus diberikan sejak anak lahir.⁴ Seorang anak tidak dapat memperoleh hak-hak dasarnya sebagai warga negara, yaitu mendapatkan perlindungan apabila tidak memiliki akta kelahiran.

² Ibid.

³ Hari Harjanto. *Akta Kelahiran Sebagai Hak Identitas Diri Kewarganegaraan Anak*. Jakarta Timur: Pusat Penelitian dan Pengembangan Kesejahteraan Sosial Kementerian Sosial RI (2017).

⁴ Pasal 27 Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang *Perlindungan Anak*.

Atas dasar itulah, negara wajib memenuhi hak dasar setiap anak dan memberikan perlindungan bagi setiap warga negaranya, dengan syarat bahwa setiap anak atau warga negara memiliki identitas diri, yaitu akta kelahiran. Artinya, anak yang memiliki akta kelahiran dapat dinyatakan sudah memiliki pengakuan negara bahwa secara sah menjadi warga negara.

Namun, masih ada masyarakat yang beranggapan bahwa antara administrasi kependudukan dan perlindungan negara tidak memiliki hubungan. Sehingga masih banyak masyarakat yang tidak peduli terhadap kepemilikan akta kelahiran. Selain itu, masyarakat masih belum memahami pentingnya akta kelahiran sampai ketika waktunya dibutuhkan, masyarakat juga masih beranggapan bahwa pembuatan akta kelahiran yang terlambat masih dikenakan denda, padahal proses pembuatan akta kelahiran tidak dipungut biaya sama sekali. Pentingnya kepemilikan akta kelahiran yang harus disadari oleh masyarakat yaitu karena dengan adanya akta kelahiran seorang anak ataupun masyarakat mempunyai posisi hukum atas status kewarganegaraan dan hak dasar.

Kota Bandung merupakan salah satu kota yang telah melakukan inovasi dalam hal pelayanan akta kelahiran. Kota Bandung merupakan salah satu kota terpadat penduduknya di Indonesia. Peningkatan jumlah bayi hidup lahir di Kota Bandung sejalan dengan meningkatnya jumlah pembuatan akta kelahiran. Jumlah bayi hidup

lahir di Kota Bandung pada tahun 2016-2018 berjumlah 41.255 menjadi 42.659 dan mengalami penurunan di tahun 2018-2019 dari jumlah 42.659 menjadi 41.808.⁵

Pelayanan pembuatan akta kelahiran yang sangat banyak diminati masyarakat menimbulkan antrian dan penumpukan masyarakat di Kantor Disdukcapil. Mengingat pelayanan pembuatan akta kelahiran hanya menggunakan jalur *One Day Service* dan kuota pelayanan yang terbatas dalam sehari yaitu hanya mencapai 200 pembuatan kutipan akta kelahiran menyebabkan proses pelayanan pembuatan akta kelahiran belangsung lama.

Hal ini yang membuat masyarakat merasa tidak nyaman dengan pelayanan tersebut karena harus mengantri dan menunggu lama. Selain itu, jarak rumah masyarakat yang jauh dari kantor Disdukcapil menjadi masalah yang dirasakan oleh masyarakat. Hal ini menjadi masalah utama bagi masyarakat karena masyarakat merasa pelayanan dalam pembuatan akta kelahiran membutuhkan waktu lama, jarak rumah yang jauh, dan membuang waktu, energi, dan biaya.

Pemerintah Kota Bandung melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil), berupaya untuk meningkatkan kualitas layanan kependudukan dalam hal ini menjadi solusi untuk seluruh masyarakat Kota Bandung yang merasakan kesulitan untuk memperoleh pelayanan pembuatan akta kelahiran. Maka, Disdukcapil Kota Bandung Bandung membuat inovasi berupa program (Mepeling) Memberikan Pelayanan Keliling.

⁵ Disdukcapil (2016-2019) "Data Bayi Hidup Baru Lahir" Bandung, <http://data.bandung.go.id/dataset/jumlah-kelahiran-bayi-hidup-dan-mati-berdasarkan-kecamatan-dan-puskesmas>, diakses pada 23 November 2020.

Program (Mepeling) Memberikan Pelayanan Keliling merupakan inovasi program yang dicanangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. Mepeling bertujuan untuk memudahkan dan mendekatkan masyarakat Kota Bandung dalam mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan khususnya pembuatan akta kelahiran. Tujuan dari program Mepeling ini di dasari agar tidak ada penumpukan masyarakat di satu titik yaitu di Kantor Disdukcapil Kota Bandung.

Program Mepeling pembuatan Akta Kelahiran ini mengacu berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.⁶ Dan Peraturan Dalam Negeri Nomor 69 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Minimal.⁷

Pada tahun 2017 Mepeling mulai beroperasi dengan menggunakan mobil berbasis IT yang disediakan oleh Pemerintah Kota Bandung sebanyak dua mobil keliling yang beroperasi. Kemudian permintaan masyarakat yang semakin banyak untuk membuat akta kelahiran akhirnya Disdukcapil Kota Bandung menambah mobil Mepeling menjadi 6 mobil di tahun 2018 dan saat ini sudah terdapat 8 mobil yang disediakan Disdukcapil. Delapan mobil yang beroperasi sudah dilengkapi dengan perangkat teknologi pembuatan dokumen kependudukan.

⁶ Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 tentang *Peningkatan Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan*.

⁷ Peraturan Dalam Negeri Nomor 69 Tahun 2012 tentang *Standar Pelayanan Minimal*.

Layanan mobil keliling tersebut berkeliling dan mengunjungi lokasi yang sudah ditentukan seperti Kecamatan atau tempat umum di wilayah Kota Bandung. Program Mepeling ini memberikan pelayanan untuk pembuatan akta kelahiran untuk usia 0-18 tahun, akta kematian dan perekaman KTP-elektronik. Namun, dalam penelitian ini peneliti mengkhususkan untuk meneliti program Mepeling pembuatan akta kelahiran 0-18 tahun. Dengan target yang dilayani setiap harinya oleh Mepeling itu sebanyak 120 kutipan akta kelahiran dalam sehari jadi.

Jadwal mobil keliling ini berubah-ubah setiap bulannya, begitu juga dengan lokasi pelaksanaannya. Dalam sebulan, terdapat tiga atau empat mobil keliling yang beroperasi hampir di tiga atau empat di sekitar Kota Bandung. Namun, saat masa pandemi Covid-19 pada tahun 2020 mobil keliling ini hanya beroperasi satu mobil dalam satu bulan. Disdukcapil berencana mencoba menuntaskan kepemilikan akta kelahiran per kecamatan. Saat ditemui dilapangan layanan Mepeling ini sudah berdasarkan kecamatan, jadi siapa saja yang membutuhkan pelayanan pembuatan akta kelahiran sudah sesuai dengan kecamatan yang sedang dikunjungi oleh tim Mepeling.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilaksanakan pada tanggal 19 Januari 2021 bersama pegawai bagian capil di Disdukcapil bahwa proses pelaksanaan program Mepeling di kecamatan dilaksanakan dengan cara mengirimkan surat terlebih dahulu kepada kecamatan yang sudah ditentukan. Setelah kecamatan menerima

surat dari Disdukcapil, kecamatan akan menyiapkan fasilitas dan jadwal yang kemudian akan di informasikan kepada masyarakat setempat.⁸

Adanya program pelayanan keliling yang datang ke daerah yang terjangkau oleh masyarakat, diharapkan banyak masyarakat yang berpartisipasi dalam kegiatan program ini, karena masyarakat akan merasakan kemudahan tanpa harus datang mengurus pembuatan akta kelahiran yang berpusat di Kantor Disdukcapil Kota Bandung yang berada di jl. Ambon No. 1B. Sehingga masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan pelayanan untuk pembuatan akta kelahiran melalui program Mepeling.

Cara atau mekanisme alur pelayanan mepeling yang dapat dilakukan masyarakat untuk menerima pelayanan Mepeling khususnya dalam pembuatan akta kelahiran yaitu sebagai berikut:

1.1 Alur pelayanan akta kelahiran di kegiatan mepeling

⁸ Hasil wawancara dengan salah satu pegawai Disdukcapil Kota Bandung, pada 19 Januari 2021, pukul 09:53 WIB.



1.1 Alur pelayanan 1

Berdasarkan gambar di atas, alur pelayanan Mepeling yaitu: pertama, pendaftar terlebih dahulu harus mengetahui jadwal Mepeling yang dapat dilihat di media sosial Disdukcapil yaitu *Twitter*, *Instagram*, maupun *facebook*. Setelah mengetahui jadwal Mepeling melalui media sosial, selanjutnya pendaftar harus menyiapkan berkas persyaratan dengan lengkap dan benar sesuai dengan persyaratan yang sudah ditentukan. Kemudian, masyarakat bisa mengunjungi kecamatan masing-masing yang sudah sesuai dengan jadwal Mepeling dan dapat melakukan pembuatan akta kelahiran.

Penyelenggaraan Mepeling pembuatan akta kelahiran ini bekerja sama dengan pihak rumah sakit yang ada di Kota Bandung. Sehingga setiap ada kelahiran,

⁹ Disdukcapil Kota Bandung (2020) "Alur Pelayanan Mepeling" Bandung, <https://www.google.com/url?sa=i&url=https%3A%2F%2Ftwitter.com%2Fdisdukcapilbdg%2Fstatus%2F915797569292214272&psig=AOvVaw1HYpXODrgObO0IE4JB9Qyt&ust=1623855496335000&source=images&cd=vfe&ved=OCA0QjhxqFwoTCLjci9HlmfECFQAAAAAdAAAAABAD>, diakses pada 23 November 2020.

pihak rumah sakit akan melaporkan kepada Disdukcapil dan laporan tersebut akan diproses oleh Disdukcapil kemudian akan langsung dibuatkan akta kelahiran. Namun, pada kenyataannya koordinasi antara pihak rumah sakit dengan Disdukcapil masih belum maksimal. Hal tersebut dibuktikan dengan masih ada kelahiran yang tidak diproses oleh rumah sakit, yang akhirnya pihak keluarga sendiri yang harus melakukan pembuatan akta kelahiran melalui Mepeling secara langsung.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara awal yang dilakukan oleh penulis dengan salah satu pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung ditemukan beberapa indikasi keberhasilan yang berkaitan dengan implementasi Program Mepeling, diantaranya yaitu:

1. Sudah adanya kesadaran dan pemahaman masyarakat terkait pentingnya memiliki akta kelahiran. Hal ini terbukti dari banyaknya masyarakat yang berpartisipasi dalam pembuatan akta kelahiran melalui program Mepeling.
2. Kualitas SDM aparaturnya sudah optimal dari segi profesionalitas. Pelaksana program Mepeling menjalankan tugas dan tanggungjawab memberikan pelayanan dengan optimal.
3. Sosialisasi terkait persyaratan-persyaratan yang dibutuhkan dalam penerbitan akta kelahiran yang dilakukan oleh pihak Disdukcapil melalui akun sosial sudah diketahui oleh masyarakat.

4. Pembuatan akta kelahiran melalui program Mepeling berlangsung cepat, tertib, dan tidak ada antrian panjang yang menimbulkan penumpukan masyarakat.
5. Pelaksanaan program Mepeling sudah sesuai dengan protokol kesehatan.

Pelaksanaan program Mepeling ini relevan dengan masa pandemi saat ini yang dialami oleh seluruh masyarakat Kota Bandung. Pada masa pandemi saat ini mengharuskan masyarakat untuk tidak berkumpul dan harus tetap menjaga jarak.

Harapan dari implementasi Program Mepeling dapat berjalan dengan optimal sehingga tujuan dari program ini dapat terwujud. Pelaksanaan program juga harus berjalan dengan baik agar masyarakat dapat mengetahui bahwa program Mepeling yang dikelola dan dilaksanakan oleh Disdukcapil menjadi solusi untuk seluruh masyarakat Kota Bandung yang merasakan kesulitan untuk memperoleh pelayanan pembuatan akta kelahiran.

Program Mepeling pembuatan akta kelahiran ini juga diharapkan berjalan dengan optimal agar hak anak dapat terpenuhi dengan baik. Implementasi Program Mepeling ini akan peneliti ukur dengan teori *New Public Management* yang dikemukakan oleh Ashkenas, Ulrich, Jick, Kerr. Dimana suatu program akan terlaksana dengan baik apabila empat elemen tersebut dapat dipenuhi. Empat elemen ini adalah inovasi, kelenturan (fleksibilitas), integrasi, dan inovasi.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan oleh penulis, maka penulis tertarik untuk menulis seminar proposal yang berjudul “**Implementasi Program**

(Mepeling) Memberikan Pelayanan Keliling Pembuatan Akta Kelahiran di Kota Bandung.”

1.2 Pertanyaan Penelitian

Dari latar belakang yang sudah dijelaskan, maka dapat dirumuskan beberapa masalah sebagai berikut:

1. Apakah implementasi program Mepeling pembuatan akta kelahiran di Kota Bandung sudah berhasil dilaksanakan?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan data dan informasi yang relevan tentang keberhasilan implementasi program Mepeling yang diukur menggunakan model implementasi *New Public Management* yang dikemukakan oleh Ashkenas, Ulrich, Jick, Kerr.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

- a) Manfaat Teoritis

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, berharap penelitian ini mampu menambah pengetahuan mengenai implementasi program Mepeling dalam pembuatan akta kelahiran. Selain itu, diharapkan dapat menjadi sumber referensi bagi peneliti selanjutnya yang tertarik akan pembahasan mengenai program Mepeling.

- b) Manfaat Praktis

Diharapkan dapat memberikan saran, masukan, dan perbaikan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.